



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Intranet social y gestión del conocimiento en los docentes  
de IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión de Tecnologías de Información**

**AUTOR**

Br. Pozo Chumacero, Jorge Homero

**ASESOR**

Mg. Freddy Edgar Aramburu García

**SECCIÓN**

Ingeniería

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Proyectos de tecnologías de información

**PERÚ - 2017**

---

**Dra. Irma Carhuacho Mendoza**  
**Presidente**

---

**Mg. Luis Torres Cabanillas**  
**Secretario**

---

**Mg. Freddy Aramburu García**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A Lorenzo y María Esther, siempre presentes, aún sin estar.

A Esther, Daniel y Patricia, mi familia, en permanente construcción.

A mi madre y hermanos

A los docentes de la Maestría de Gestión de Tecnologías de Información

### **Agradecimientos**

A la Maestría de Gestión de Tecnologías de Información de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Al Mg. Freddy Aramburu García y al Mg. Luis Torres Cabanillas, por sus acertados comentarios y sugerencias a la presente investigación.

A los docentes del IEST privado Sidem por su invaluable ayuda

## Declaración de Autoría

Yo, Pozo Chumacero, Jorge Homero con DNI 06063728 , estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Tecnologías de Información de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada Intranet social y gestión del conocimiento en los docentes de IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De detectarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de Noviembre del 2016.

Pozo Chumacero, Jorge Homero

DNI: 06063728

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la tesis de la sección de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”, para optar el grado de Maestro en Gestión de Tecnologías de Información, presento la tesis titulada: “Intranet social y gestión del conocimiento en los docentes de IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016”. La investigación tiene la finalidad conocer el nivel de soporte de la intranet social en la gestión del conocimiento.

El documento consta de ocho capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, la fundamentación científica de las variables, la justificación, la formulación del problema, la determinación de la hipótesis y los objetivos. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la definición y operacionalización de las variables, la metodología, el tipo de estudio, diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último, en el octavo capítulo, los anexos

Finalmente en base a los resultados obtenidos de la investigación se concluye que existe una relación directa entre las variables intranet social y gestión del conocimiento. Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

## Índice

Página de jurado	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación.	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	13
1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística	16
1.3 Justificación	41
1.4 Problema	42
1.5 Hipótesis	44
1.6 Objetivos	44
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>47</b>
2.1 Variables	47
2.2 Operacionalización de variables	48
2.3 Metodología	49
2.4 Tipo de estudio	49
2.5 Diseño	49
2.6 Población, muestra y muestreo	50
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8 Método de análisis de datos	56
2.9 Aspectos éticos	57
<b>III. Resultados</b>	<b>58</b>
3.1 Resultados descriptivos	59
3.2 Resultados inferenciales	73
<b>IV. Discusión</b>	<b>82</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>86</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>89</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>91</b>
<b>VIII. Anexos</b>	<b>97</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1:	Herramientas de medios sociales de comunicación	22
Tabla 2:	Herramientas de medios sociales de colaboración	23
Tabla 3:	Ejes de interés de las escuelas de gestión del conocimiento	32
Tabla 4:	Funciones de los sistemas de gestión de contenidos	35
Tabla 5:	Operacionalización de la variable intranet social	48
Tabla 6:	Operacionalización de la variable gestión del conocimiento	48
Tabla 7:	Distribución de la población de los docentes del IEST Sidem	50
Tabla 8:	Distribución de la muestra de los docentes del IEST Sidem	52
Tabla 9:	Porcentaje de validez de expertos de IS y GC	54
Tabla 10:	Confiabilidad de los instrumentos de IS y GC	55
Tabla 11:	Valores de Alfa de Cronbach	55
Tabla 12:	Valores de correlación de Spearman	56
Tabla 13:	Niveles de Intranet social	59
Tabla 14:	Dimensiones y niveles de intranet social	60
Tabla 15:	Niveles de la dimensión conexiones de intranet social	61
Tabla 16:	Niveles de la dimensión conversaciones de intranet social	62
Tabla 17:	Niveles de la dimensión colaboración de intranet social	62
Tabla 18:	Niveles de la dimensión contenido social de intranet social	62
Tabla 19:	Niveles de gestión del conocimiento	63
Tabla 20:	Dimensiones y niveles de gestión del conocimiento	64
Tabla 21:	Niveles de la dimensión contenido de gestión del conocimiento	65
Tabla 22:	Niveles de la dimensión cultura de gestión del conocimiento	65
Tabla 23:	Niveles de la dimensión infraestructura de gestión del conocimiento	66
Tabla 24:	Niveles de la dimensión procesos de gestión del conocimiento	67
Tabla 25:	Niveles de intranet social y gestión del conocimiento	68
Tabla 26:	Niveles de intranet social y contenido de gestión del conocimiento	69
Tabla 27:	Niveles de intranet social y cultura en gestión del conocimiento	70
Tabla 28:	Niveles de Intranet social e Infraestructura en gestión del conocimiento	71
Tabla 29:	Niveles de Intranet social y procesos de gestión del conocimiento	72
Tabla 30:	Prueba de dependencia entre IS y GC	73
Tabla 31:	Nivel de asociación entre IS y GC	74
Tabla 32:	Prueba de dependencia entre intranet social y contenido de GC	74
Tabla 33:	Nivel de asociación entre IS y contenido de GC	75
Tabla 34:	Prueba de dependencia entre IS y contenido de GC	76
Tabla 35:	Nivel de asociación entre IS y cultura de GC	77
Tabla 36:	Prueba de dependencia entre IS e Infraestructura de GC	77
Tabla 37:	Nivel de asociación entre IS e infraestructura de GC	78
Tabla 38:	Prueba de dependencia entre intranet social y procesos	79
Tabla 39:	Nivel de asociación entre IS y procesos de GC	80



## Índice de Figuras

Figura 1:	Etapas de la historia de la humanidad y activos económicos	25
Figura 2:	Dimensiones integradas de la gestión del conocimiento	33
Figura 3:	Herramientas de la gestión del conocimiento	39
Figura 4:	Esquema del diseño correlacional	50
Figura 5:	Niveles de intranet social	59
Figura 6:	Dimensiones y niveles de intranet social	60
Figura 7:	Niveles de la dimensión conexiones de intranet social	61
Figura 8:	Niveles de la dimensión conversaciones de intranet social	61
Figura 9:	Niveles de la dimensión colaboración de intranet social	62
Figura 10:	Niveles de la dimensión contenido social de intranet social	63
Figura 11:	Niveles de gestión del conocimiento	63
Figura 12:	Dimensiones y niveles de la gestión del conocimiento	64
Figura 13:	Niveles de la dimensión contenido de la gestión del conocimiento	65
Figura 14:	Niveles de la dimensión cultura de gestión del conocimiento	66
Figura 15:	Niveles de la dimensión infraestructura de gestión del conocimiento	66
Figura 16:	Niveles de la dimensión procesos de gestión del conocimiento	67
Figura 17:	Niveles de intranet social y gestión de conocimiento	68
Figura 18:	Niveles de intranet social y contenido de gestión de conocimiento	69
Figura 19:	Niveles de intranet social y cultura de gestión de conocimiento	70
Figura 20:	Niveles de intranet social e infraestructura de gestión de conocimiento	71
Figura 21:	Niveles de intranet social y procesos de gestión de conocimiento	72

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la intranet social y la gestión del conocimiento en los docentes en IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el tipo fue básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental de corte transeccional, el método empleado fue el hipotético - deductivo, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario tipo Likert. La población fue de 110 docentes y la muestra estuvo conformada por 86 docentes. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario. Para obtener la información requerida previamente se demostró la validez y confiabilidad de los instrumentos, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa Cronbach de (0,900) para intranet social y (0,842) para gestión del conocimiento respectivamente.

Se probó que existe dependencia entre las variables intranet social y gestión de conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016, como lo demuestra el estadístico Chi-cuadrado =  $X^2 = 850,487$  a un nivel de significación de ( $p < 0,05$ ). Se obtuvo una correlación de  $\rho = 0,937$  entre las variables intranet social y gestión del conocimiento. Entonces, se arribó a la conclusión que hay relación directa entre intranet social y gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016

Palabras clave: Intranet social y gestión de conocimiento.

## Abstract

The present research had as objective to determine the relation between social intranet and the knowledge management in the teachers in private IEST Sidem of Pachacámac, 2016.

The research was quantitative, the type was basic, correlational level and non - experimental design of transactional cut, the method used was hypothetical - deductive, the technique used was the survey and the instrument used was the Likert questionnaire. The population was 110 teachers and the sample was made up of 86 teachers. The survey technique was used and the questionnaire was used as instrument. In order to obtain the previously required information, the validity and reliability of the instruments were demonstrated using the expert opinion and alpha Cronbach technique of 0.900 for social intranet and 0.842 for knowledge management respectively.

It was proved that there is a dependence between the social intranet variables and knowledge management in the teachers of the private IEST Sidem de Pachacámac, 2016, as demonstrated by the Chi-Square statistic =  $X^2 = 850,487$  at a significance level of ( $p < 0.05$ ). A correlation of  $\rho = 0.937$  was obtained between the social intranet and knowledge management variables. Then, it was concluded that there is a direct relationship between social intranet and knowledge management in the teachers of the private IEST Sidem de Pachacámac, 2016.

Keywords: Social intranet and knowledge management

## **I. Introducción**

## I. Introducción

### 1.1 Antecedentes

Tamayo (2004) menciona que “Todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes”. (p. 146). De acuerdo con el autor nos indica que consultando los antecedentes nos libramos de investigar lo que está hecho.

#### **Antecedentes internacionales**

Aguilera (2015), en su investigación “Plataforma de gestión del conocimiento basada en arquitectura colaborativa e interfaz de red social”. El objetivo del presente estudio fue “diseñar y crear una plataforma que permita la gestión del conocimiento basada en una arquitectura colaborativa y con características de red social”. El tipo de investigación fue aplicada, de diseño experimental. La investigación se realizó en una población de 122 personas. El tamaño de la muestra censal fue de 122 personas, de los cuales 74 activaron su cuenta. La conclusión más importante según los resultados, los encuestados dan mayor importancia al hecho de que la plataforma basada en arquitectura colaborativa y con características de red social permitió mejorar la gestión del conocimiento.

Vásquez (2014), en su investigación “Marco metodológico para la creación y adquisición de conocimiento en las organizaciones”. Menciona como objetivo “Proporcionar un marco metodológico, basado en la ingeniería del software y la gestión del conocimiento, que de soporte a la creación y adquisición de conocimiento en las organizaciones desarrolladoras de software. La investigación fue aplicada, de diseño experimental. La investigación se realizó en una población de 112 personas. El tamaño de la muestra censal fue de 112 personas. La conclusión principal indica que la plataforma Promise –KEFramework facilitó la identificación, creación y adquisición de los conocimientos.

Arambarri (2012), en su trabajo de investigación “ Metodología de evaluación y gestión del Conocimiento dinámico por procesos utilizando como soporte TIC el Entorno Colaborativo de Trabajo basado en el modelo de creación

de Conocimiento de Nonaka-Takeuchi. Caso de estudio en el área de Gestión de proyectos de I+D+i en institución avanzada en Conocimiento”. Menciona como objetivo de investigación “Formular una metodología para la gestión del conocimiento soportado en el Entorno Colaborativo de Trabajo (ECT) que sirva de guía en la potenciación del capital intelectual, en la socialización del conocimiento y la generación de ventajas competitivas en la mediana empresa a través de las tecnologías de la información.”. La investigación fue experimental, de diseño pre experimental. La investigación se realizó en una población de 30 personas, que pertenecen al área de Investigación y desarrollo. El tamaño de la muestra fue de 30 personas. Puede concluirse que el soporte TIC de entorno colaborativo mejoro la gestión del conocimiento incentivando de esta manera la cohesión grupal, y aumentando la satisfacción y calidad del trabajo de estos colectivos.

### **Antecedentes nacionales**

Cahui y Gonzales (2015), en su trabajo de investigación “Guía de implementación de gestión del conocimiento usando medios sociales en una entidad de administración tributaria”. El objetivo de investigación fue mejorar la gestión del conocimiento en una entidad de Administración Tributaria con la aplicación de la guía de implementación de gestión del conocimiento usando medios sociales. La investigación fue experimental, de diseño pre experimental. La investigación se realizó en una población de 303 personas, que pertenecen al área de Servicios al Contribuyente, dividido en dos grupos: población de grupo experimental 115 y población del grupo control de 188 personas. La muestra probabilística En el caso del grupo experimental la muestra fue 58 personas. Y en el caso del grupo de control, el tamaño de la muestra resultó a 71 personas. La conclusión más importante según los resultados, queda demostrado que el uso de los medios sociales mejoran la gestión de conocimiento, permitiendo a los empleados compartir las experiencias vividas, imitar las mejores prácticas aprendidas, colaborar con información en línea, y aprovechar todos los beneficios de los medios sociales.

Córdova, Gusukuma y Lezatema (2015), en el estudio titulado “Plan de desarrollo de la gestión de conocimiento de una empresa de consultoría en

tecnología”. El objetivo de investigación fue Proponer un plan de mejora para incrementar el nivel de la gestión del conocimiento de una empresa de consultoría tecnológica: Holding Perú. La investigación fue mixta, el enfoque cuantitativo es descriptivo. La investigación se realizó en una población de 30 personas, que pertenecen a la empresa. La muestra fue censal. Entre las principales conclusiones, (a) podemos identificar que el plan de mejora incrementó el nivel de la gestión del conocimiento de una empresa de consultoría tecnológica: Holding Perú. (b) El empleo de herramientas tecnológicas favoreció el aumento de la gestión del conocimiento.

Huairá (2013), en su investigación “Sistema de intranet y la gestión del conocimiento en docentes y alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa N° 1138 José Abelardo Quiñones Urb. Valdiviezo-Ate Lima 2013”. Su objetivo fue: Determinar la relación entre el sistema de intranet con la gestión del conocimiento en los docentes y alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa “José Abelardo Quiñones” Urb. Valdivieso-Ate. La investigación fue no experimental- transversal, de nivel correlacional. La investigación se realizó en una muestra probabilística y estratificada de 180 alumnos y, una muestra no probabilista y censal para 30 docentes. La conclusión indica que existe relación entre el sistema intranet con la gestión de conocimiento. Además, existe relación entre el sistema de intranet y las dimensiones de la gestión de conocimiento.

Segovia (2013) cuyo investigación fue “Gestión del conocimiento en una entidad pública a través del uso de plataformas virtuales de enseñanza: caso Defensoría del Pueblo”. Menciona como objetivo “Analizar y valorar el impacto de la gestión del conocimiento en una institución pública, como es el caso de la Defensoría del Pueblo, a través de la capacitación a sus funcionarios mediante el uso de las plataformas virtuales de enseñanza realizadas desde la Universidad”. La investigación fue mixta, de diseño descriptivo. La población y la muestra censal están definidas por los registros de módulos de cursos desarrollados. Como conclusión general, la capacitación a través del uso de tecnologías de información y comunicación mejoró la gestión del conocimiento en la Defensoría del Pueblo.

## 1.2 Fundamentación científica, técnica y humanista

### Bases teóricas de la Intranet Social.

(Carrillo, 2014) sostiene, que: “La intranet es una comunidad virtual de una organización que proporciona a sus miembros las herramientas necesarias para la comunicación, la colaboración y la realización de su trabajo” (p.39). Basada en un entorno web y accesible a través de interfaz única”, la Intranet son redes privadas internas de una organización (versión privada de internet), que siguen los estándares de internet, donde los usuarios acceden si están autorizados y su función es la de compartir información de la organización, procesos, productos y clientes.

Bradley & McDonald (2011) citados por Cahui y Gonzales (2015) definen medio social (social medial) como: “un medio en línea creado con el propósito de la colaboración masiva. Donde todos los participantes invitados pueden crear, publicar, mejorar, descubrir, consumir y compartir, y debe existir un intermediario directo” (p.40). El intermediario directo entre otros puede ser: Facebook, Google +, etcétera. Por su lado Kaplan & Haenlein (2010) definen medio social como el “grupo de aplicaciones apoyadas en Internet que se basan en los fundamentos ideológicos y tecnológicos de la Web 2.0” (p.17). Estas aplicaciones permiten la creación e intercambio de contenido generado por los usuarios”

A su vez Panahi et al. (2012) menciona que los medios sociales pueden ser definidos como “Aplicaciones de colaboración en línea y con tecnologías que permiten y fomentan la participación, conversación, intercambio de información” (p.3). En otras palabras, permite la socialización en una comunidad de usuarios. De Lietsala & Sirkkunen (2008), citado por Cahui y Gonzales (2015, p.41) menciona cinco componentes de los medios sociales:

- 1) Espacio para compartir contenido;
- 2) Creación, intercambio y evaluación del contenido de los mismos participantes;
- 3) Interacción social;
- 4) Todo contenido tiene una URL para enlazar a las redes externas;



## 5) Páginas de perfil de los participantes.

Según (National Association of Insurance Commissioners, 2012), las razones para usar los medios sociales, son: “Comunicación, colaboración, búsqueda del asesoramiento de expertos, compartir archivos multimedia, presentación de opiniones, intercambio de opiniones y para el entretenimiento” (p.2). De acuerdo con las definiciones anteriores, podemos resumir que el medio social es una plataforma, aplicación o medio de comunicación en línea que es utilizado por los usuarios para crear una interacción; ya sea para crear contenidos, compartirlos, entablar conversaciones, trabajar colaborativamente, comentar contenidos, búsqueda de asesoramiento de expertos, etc.

Carrillo (2014) define Intranet Social, como “Un sitio web interno donde los empleados realizan su trabajo, se conectan con facilidad, crean contenidos y permite la colaboración para compartir conocimientos con otros empleados” (p.12). Esta tecnología permite que los empleados consuman, produzcan contenidos y sean cada vez más productivos. A su vez Vivaintra (2015) sostiene que: “Los elementos de una intranet tradicional: información, personas y aplicaciones de negocios, serán socializados” (p.2). Para Duperrin (2011) afirma que, socializar la información puede tomar muchas formas:

- a) Permitir a los usuarios elegir las secciones de la intranet que quiere leer en particular y mostrarlas en su página de inicio o en una página dedicada.
- b) Permitir a los usuarios compartir cualquier contenido de la intranet con sus colegas (a través de su red social interno, en una comunidad, etc.).
- c) Permitir a los usuarios compartir contenido externo y llevarlos al flujo interno.
- d) Alentar a los usuarios a reaccionar ante cualquier contenido, ya sea en su publicación o al empujarlo a un blog o a una comunidad para iniciar una conversación.
- e) Permitir que los usuarios promuevan cualquier contenido calificándolo, aprobándolo para hacerlo más visible en la página principal o compartirlo a través del flujo de actividades de uno.

La consultora australiana StepTwoDesigns (2014, p37) citada por Carrillo (2014), resume los objetivos clave en los que una intranet actual debe poner énfasis:

- a) *Contenido*: la intranet es el repositorio de la información publicada, tanto corporativa como de las unidades de negocio.
- b) *Comunicación*: es el único canal que llega a todos los empleados, y abarca tanto la comunicación de arriba abajo como las noticias locales y las reacciones de los empleados en sentido ascendente. Por tanto, hay más feedback y transparencia en la dinámica interna. Esto es fundamental en la época en que vivimos: las organizaciones que socializan su conocimiento interno son más “inteligentes” y competitivas.
- c) *Colaboración*: es la plataforma que conecta a los empleados para que trabajen juntos. La colaboración puede darse en un área específica, en forma de proyecto por ejemplo, o de forma transversal en toda la organización.
- d) *Cultura*: es el sitio en el que se refleja la cultura organizacional y que sirve de soporte a las actividades de cambio de cultura. Fundamentalmente empuja a que la cultura de la organización sea más abierta y dinámica.
- e) *Actividad*: es el lugar donde se realizan acciones, desde utilización de simples formularios en línea hasta gestión de procesos de negocio.

De acuerdo con las definiciones anteriores, podemos resumir que la intranet social es una plataforma donde convergen personas, tecnología y procesos. Incorpora tecnología social, donde todos pueden contribuir a la conversación, ya sea a través de la creación de contenido o mediante comentarios públicos. Permiten conectar a gente que necesita información con la gente que tiene información para no volver hacer lo que se ha hecho.

### ***Modelos de Intranet social.***

Carrillo (2014) es enfática en plantear, que: “El modelo de desarrollado de la intranet social, está basado en construir juntos el contenido, con empleados motivados y valorados, es decir personas comprometidas y colaboradoras para el éxito de la organización” (p.83). Carrillo sostiene que, la intranet social obedece a

un modelo dinámico, que crea un nuevo tipo de comunicación propiciando personas comprometidas y colaboradoras. Estas herramientas permiten la publicación de contenido, compartir, comentar. También permiten la organización de eventos y la creación de grupos. (p.87). A su vez Vivaintra (2015) sostiene que, uno de los principales puntos de la intranet social, es: “La gente, en la creencia de que los empleados son un punto importante en el negocio” (p4). Si las personas están motivados y valorados la empresa tiene la posibilidad de conseguir mejores resultados, porque el equipo se vuelve más comprometida con el logro de los objetivos y metas propuestas.

### ***Teorías de intranet social.***

El sustento teórico de la intranet social es la teoría matemática de grafos. Tremblay y Manohar (1996) define un grafo, como: “Una pareja de conjuntos  $(V, E)$ , en el cual  $V$  es distinto de vacío, y  $E$  es un conjunto formado por pares de elementos de  $V$ ” (p. 465). Es decir  $V$  (también llamado nodo o vértice) obligatoriamente tiene siempre algún elemento, en el caso de la intranet social, el conjunto  $V$  serían los usuarios y el conjunto  $E$  (lazos) serían las relaciones entre los usuarios, como: intereses comunes o que comparten conocimientos. La estructura del grafo resultante es a menudo muy compleja.

### ***Características de Intranet social.***

Panahi, Watson y Patridge (2012) indican, cinco características de las intranets basadas en medios sociales:

- 1) Contenido generado por el usuario: actualmente los usuarios no solo realizan la función de lectores, sino que ahora pueden contribuir en crear, editar, comentar, anotar, evaluar y distribuir contenido original en los medios sociales.
- 2) Intercambio de archivos de comunicación: la conectividad es la característica principal de los medios sociales, permitiendo a las personas mantener en contacto entre sí con facilidad y en tiempo real.
- 3) Redes: otra característica principal de los medios sociales es la construcción de una comunidad de usuarios. Los medios sociales han

permitido a las personas con interés comunes en reunirse en un espacio en línea, compartiendo sus perfiles, desarrollando relaciones, discutiendo libremente sobre sus problemas cotidianos, y transfiriendo sus conocimientos y experiencias.

- 4) Orientada a contenidos multimedia: los medios sociales permiten a los usuarios almacenar y compartir múltiples formatos de contenido como texto, imagen, audio y video.
- 5) Fácil de usar: los medios sociales se caracterizan por su facilidad de uso y porque no se requiere de capacitaciones a largo plazo sobre las aplicaciones. Son simples, dinámicos, atractivos, amigables, fácil para su publicación multimedia, personalizado y rentables. (p.1098)

Por su lado, Vivaintra (2015) sostiene que, la intranet social tiene las siguientes características:

- a) Mayor participación de todos, pueden dar su opinión y ser escuchados.
- b) Costos de comunicación reducidos – la comunicación interna casi en un solo lugar.
- c) Agilidad en informar las noticias - todos tienen acceso a una comunicación más rápida por ser un entorno digital donde la mayoría de la gente en la empresa tienen contacto constantemente.
- d) Empleados Informados- más empleados con conocimientos se vuelven más motivados y la motivación es una gran herramienta para que todos se sientan más satisfechos con la empresa en la que trabajan.
- e) Facilita mejorar el compromiso de las personas – De colaboración a embajador de la marca.

De acuerdo a los autores citados, las características de la intranet social son: (a) Fácil de usar y aprender. (b) Mayor participación de los usuarios para crear, editar, comentar, evaluar y distribuir contenido. (c) Mantenerse en contacto entre sí con facilidad y en tiempo real. (d) Las personas con intereses comunes se reúnen en un espacio en línea, compartiendo sus perfiles, desarrollando relaciones, discutiendo libremente sobre problemas cotidianos y transfiriendo sus

conocimientos y experiencias.

### ***Dimensiones de la variable Intranet Social.***

Carrillo (2014) sostiene, que: “La Intranet social dispone de cuatro dimensiones: conexiones, conversaciones, colaboración y contenido social” (p.96).

#### ***Dimensión 1: Conexiones.***

Carrillo (2014) sostiene, que hablar de conexiones: “Comprende el conjunto de funcionalidades por las que los empleados pueden configurar rápidamente sus perfiles, establecer sus contactos, seguirse los unos a los otros o encontrar a un experto en aquello que precisan, de una manera sencilla” (p.96.). LePage (2016) señala, que: “Los perfiles en las redes sociales muestran prioritariamente, información personal, los trabajos, los intereses. Pueden llevar gente a su sitio web u otros sitios online que te interesen” (p.4). Contacto es cuando una persona se relaciona con otras dentro de una misma organización. También especifica la relación que se puede establecer entre personas u organizaciones o entidades.

La conexión es el grado en que el sitio web tiene vínculos con otros sitios web. Las conexiones ayudan a establecer y definir quién conoce a quién, y quién sabe qué. Los perfiles deben causar buena impresión y deben ser fáciles de encontrar. El contacto significa construir una red con otras personas que tengan empleos o intereses similares a los tuyos y seguir su actividad. Los expertos son personas que ya lograron lo que tú buscas conseguir.

#### ***Dimensión 2: Conversaciones.***

Carrillo (2014) manifiesta, que: Las conexiones facilitan la conversación horizontal y el intercambio de información de manera ordenada, segura y fluida, a través de herramientas como blogs, microblogs, foros, líneas de actividad o redes sociales corporativas. (p.78). Para que exista conversación será necesario tener previamente la conexión.

En la tabla 1. Se muestran las herramientas de medios sociales de comunicación que permitan repensar contenidos y elaborar nuevas narrativas. Las estrategias de conversaciones permiten: (a) Favorecer la comunicación interna. (b) Dar voz a los empleados para que realicen sus aportes. (c) Se dialoga con personas y como cualquier conversación requiere un seguimiento de la misma. (d) Del diálogo se puede aprender a través de la escucha y visualización de las conversaciones y donde hay diferentes personas de la organización implicadas.

Tabla 1.  
*Herramientas de medios sociales de comunicación*

Herramienta	Características	Beneficios en las organizaciones	Ejemplos
<b>Foros</b>	Crear ambientes colaborativos. Favorece la comunicación, discusiones, opiniones, compartir ideas en línea.	Crear ambiente de resolución de problemas o dudas. Compartir internamente ideas, donde cualquier otra persona de la organización pueda aportar comentarios, valoraciones y aportaciones.	Foroactivo My-forum Forogratias Foronuevo
<b>Blog</b>	Son gestionados por una sola persona Ofrecen posibilidad de interacción otras personas a través de la adición de comentarios.	Actualizar a los empleados, clientes y accionistas sobre los acontecimientos importantes de la organización	Blogger LiveJournal TypePad Wordpress Vox Posterous
<b>Microblog</b>	Combina el uso de los blog y mensajería instantánea, se puede publicar mensajes cortos	Crear un diálogo directo entre la alta dirección y los empleados. Difundir noticias de interés sobre la empresa Recabar opiniones y realizar encuestas	Twitter Yammer Jaiku Tumblr CominCorp
<b>Redes Sociales</b>	Son espacios virtuales donde todos los usuarios pueden interactuar entre ellos.	Favorece la interrelación entre los empleados, para no solo lograr mejorar la productividad sino que también se mejorar el clima laboral.	Facebook Google+

Fuente: adaptado de Cahui y Gonzales (2015)

### ***Dimensión 3: Colaboración.***

Cahui y Gonzales (2015) afirman, que los beneficios de la colaboración:

Permiten gestionar y compartir contenidos de interés para toda la organización, un área determinada o un equipo de trabajo. De esa forma promovemos el trabajo colaborativo, ya que los usuarios pueden compartir, valorar y aportar comentarios, sugerencias y nuevas ideas a los contenidos publicados, y podrán trabajar conjuntamente desde diferentes lugares. (p.43)

En el proceso de colaboración se involucra el trabajo de varias personas en conjunto y no necesariamente ubicados en el mismo lugar geográfico. Las herramientas de colaboración como las mostradas en la tabla 2, están en tendencia para convertirse en la principal fuente de información para muchos consumidores. Carrillo (2014) señala, que:

Los componentes sociales nos van a permitir disponer de un repositorio de conocimiento organizacional o un repositorio de experiencia con herramientas tipo wiki. También la posibilidad de ofrecer al empleado encontrar las respuestas a sus preguntas rápidamente, o bien conocer quién podría tener la respuesta en función de los perfiles o de las últimas conversaciones registradas. (p.78).

Tabla 2.  
*Herramientas de medios sociales de Colaboración.*

Herramientas	Características	Beneficios en las organizaciones	Ejemplos
Wikis	Sitio Web colaborativo (con texto, enlaces, imágenes) Puede ser editado por varios usuarios	Crear, revisar y/o modificar documentos en equipo. Es de gran utilidad para documentos que varían en el tiempo	Mediawiki Tikiwiki Xwiki Dokuwiki Twiki
Marcadores sociales	Espacio en la web donde se ubican los “favoritos”, se le puede agregar comentarios.	Útil para personas que tengan que trabajar de diferentes sitios y con diferentes dispositivos	Del.icio.us Digg Diigo StumbleUpon Stumped Google Reader
Discos de almacenamiento online	Guardar cualquier archivo en la nube	Compartir archivos de unas carpetas determinadas con una serie de personas (grupos de trabajo)	Dropbox Sugarsync Accellion Hidrive Google Drive
Gestión de notas	Permite capturar y guardar la información de diferentes formas: escribiendo una nota de texto, guardando una página web, tomando una fotografía, capturando la pantalla, etc.		Evernote

Fuente: adaptada de Cahui y Gonzales (2015)

En la tabla 2. Se muestran las herramientas de medios sociales de colaboración, sus características, sus beneficios en la organización y se dan

finalmente algunos ejemplos. Además, Carrillo (2014) menciona, que las estrategias de colaboración permiten: “Aumentar la productividad de los empleados, mejorar la eficacia de la organización, permitiendo el trabajo en grupo y ayuda a la gestión de proyectos”. (p.78). La cultura colaborativa es encontrar en los empleados un sentido de apoyo, despertando el deseo de trabajo en equipo, utilizando las herramientas de colaboración adecuadas y produciendo resultados de valor para todos.

#### ***Dimensión 4: Contenido Social.***

Carrillo (2014) manifiesta, que: “Se ofrecen componentes sociales incrustados en el consumo de contenidos como los comentarios a noticias, valoración «me gusta» o etiquetado” (p.78). Se aplican estrategias de contenido social que permiten a) Valorar historias de éxitos y logros, (b) Favorecer que los empleados sean presumidores (consumen y producen contenidos), (c) Posicionar el contenido como elemento estratégico, (d) Compartir conocimiento y (e) Dar visibilidad al trabajo real que se está haciendo.

Los componentes sociales ofrecen muchos beneficios culturales a la organización, sientan las bases de una cultura abierta y colaborativa, permite en el futuro la adopción de otras herramientas sociales y colaborativas. Nieto (2016) enfatiza, que la cuestión está en la calidad de los contenidos:

Unos pocos crean buen contenido y por ello consiguen reconocimiento. Otros, sin embargo, se quedan atrás. Los medios sociales se están volviendo cada vez más visuales. La fotografía se ha convertido en el centro de atracción y mucha más gente prefiere imágenes y las comparte más fácilmente (p.4)

Se comparte contenido porque: (1) Se piensa que será útil para los demás, (2) Para que los demás sepan qué te interesa, (3) Para conectar con gente con quien no contactarías sino fuera de esta forma, y (4) Porque es una manera de apoyar temas que te preocupan. En los entornos sociales, podemos resumir que el contenido es el rey. Las personas procesan la información visual más rápido



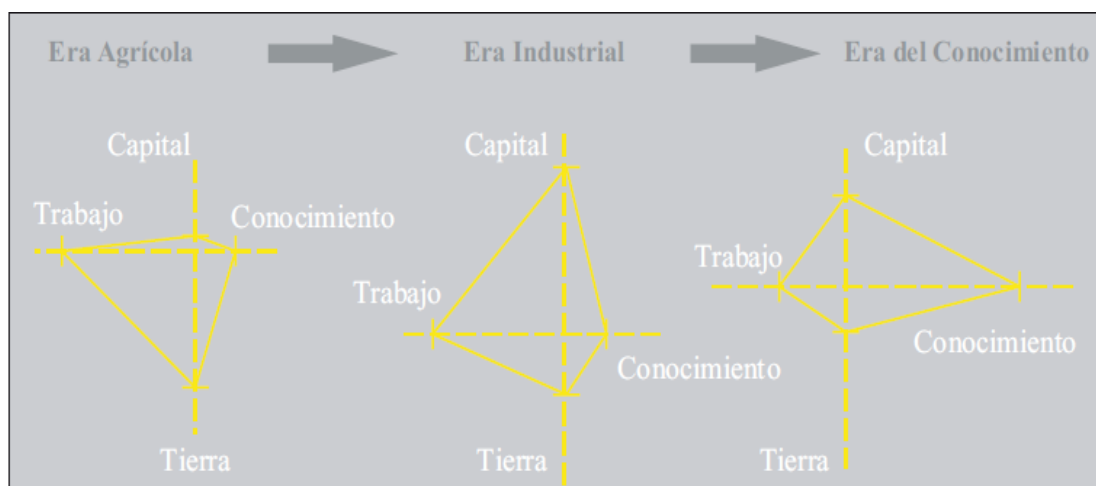
que los datos presentados en formato de textos. El cerebro nos dice “más vale una imagen que mil palabras”. Ejemplo de esta situación son las infografías. Si le adicionamos a la imagen, contenido que evoque emociones positivas, habremos logrado contenido con imágenes, que es parte fundamental del contenido social.

## Bases teóricas de Gestión del conocimiento

### *Antecedente histórico.*

Pérez (2008) menciona, que:

Desde un punto de vista económico los especialistas están de acuerdo a la hora de dividir la historia de la humanidad en tres etapas claras: era agrícola, industrial y del conocimiento. Así también se da cierta unanimidad al distinguir cuatro activos económicos principales: la tierra, el trabajo, el capital y el conocimiento. (p.18).



*Figura 1.* Etapas de la historia de la humanidad y activos económicos  
Fuente: Adaptado de Gorey R. M. y Dobat, D. R. (1996). “Managing in the knowledge era”. The systems thinker, vol. 7, n. 8, pp. 1-5.

De acuerdo a la figura 1. Durante la era agrícola el activo económico principal lo constituía la tierra, en la industrial el capital y en la tercera el más destacado es, el conocimiento. Si en la etapa agrícola el poseer mayores y mejores extensiones

de tierra y saber qué, cuándo y cómo cultivarlas era la forma de producir la mayor riqueza, y en la era industrial esta riqueza se basaba principalmente en poseer capital para la inversión, en la tercera es el conocimiento y la buena gestión del mismo lo que añade un valor económico inigualable dentro de las organizaciones

### **Gestión.**

Correa (2011) define, que Gestión es: “El proceso mediante el cual se desenvuelven los objetivos de la institución con el propósito de encontrar resultados eficientes” (p.8). A su vez, Rubio (2008) manifiesta, que la gestión:

- a) Se asocia fuertemente con el medio ambiente de las organizaciones, mayormente, la tecnología cambiante,
- b) Con énfasis en las en las persona y
- c) Reconocer los cambios que se pueden originar en la organización, utilizando todos los recursos necesarios para responder ante los mismos, en favor de sus clientes y de la colectividad en general. (p. 45)

Rueda (2014) sustenta, que: “Se gestiona los recursos que inciden en la producción de bienes y servicios de una organización, aquello que contribuyen a la eficacia o a la eficiencia de un proceso” (p. 66). De acuerdo a las definiciones anteriores, diremos que gestión es una actividad que busca a través de sus trabajadores lograr los resultados que previamente se han planificado, en otras palabras, hacer realidad la idea, llevando a cabo los trabajos necesarios para ello. La gestión es primordial en el desarrollo de cualquier organización, establece objetivos y los medios para su realización y está plenamente vinculada a toda acción, con la intención de conducir de manera eficiente y eficaz una determinada institución.

### **Conocimiento.**

López (2011) manifiesta, que: “La información tiene una naturaleza y un propósito, y si esta información es contextualizada se convierte en conocimiento. El conocimiento se logra mediante la mezcla de información, contexto y experiencia”

(p. 22). En el mismo sentido esta la definición de conocimiento de Davenport y Prusak (1999), mencionan, que:

El conocimiento es una tendencia en el que se combina la práctica, valores, información y opiniones de expertos, que proporcionan un marco para la agregación de nuevas prácticas e información, y es ventajoso para el quehacer. Se produce y emplea en la mente de los expertos. En las organizaciones, a menudo se halla no solo en documentos sino también en los procedimientos organizativos, procesos y políticas. (p. 23),

A su vez Sánchez y Vega (2006) proponen la siguiente definición de conocimiento: “capacidad humana que permite al hombre llegar a verdades, conceptos, definiciones, fundamentaciones, formalizaciones, juicios, metodología, cogniciones y habilidades, para solucionar problemas y obtener resultados” (p.37). La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE (1996) citado por Cama (2014) distingue las siguientes clases de conocimiento:

- a) Know-what, aproximado a los hechos, a la información;
- b) Know-why, fundado en el conocimiento científico de principios y leyes de la naturaleza, plataforma del progreso tecnológico y de adelantos en productos y procesos en las organizaciones;
- c) Know-how, referido a las habilidades o capacidad para hacer algo;
- d) Know-who, que comprende quién conoce qué y quién conoce cómo hacer qué, considera la formación de redes sociales especiales como vía a los especialistas y el empleo eficiente de sus conocimientos. Los dos primeros se adquieren mediante libros, informes, bases de datos, mientras que los dos últimos son generados a partir de la experiencia práctica. (p.3)

De acuerdo al material revisado, la definición de conocimiento no es simple, debido a que es una combinación de varios elementos; tiene una estructura determinada; es intuitivo y difícil de absorber en palabras o de concebir plenamente de forma razonada. El conocimiento existe intrínsecamente en las

personas. Aunque es común pensar en activos tangibles en las organizaciones, los activos de conocimiento son intangibles. El conocimiento puede ser examinado como un proceso o como un flujo o a modo de un stock.

### ***Gestión del conocimiento.***

Bock (1998) menciona, que: “La gestión del conocimiento es el flujo que permite trasladar conocimientos o prácticas (experiencias) de una o conjunto de personas hacia otras personas pertenecientes a la propia organización para generar valor para la misma” (p. 3). La idea de Bock, no es que las personas sepan más, sino que logren usar mejor lo que saben. A su vez, Pérez (2008) define, que la gestión del conocimiento es: “La disciplina encargada de diseñar e implementar sistemas con el objetivo de identificar, capturar y compartir el conocimiento de una organización de forma que pueda ser convertido en valor para la misma” (p.19).

Ortega (2001), asevera, que: “Las organizaciones Con más logros deberían implementar políticas para tramitar de forma conjunta y eficiente todos sus activos: el capital financiero invertido por los accionistas y el capital humano contribuido por los trabajadores” (p.89). Es decir, adyacente con las funciones de gestión tradicionales corresponderían gestionar lo que puede contribuir un trabajador a su organización: su conocimiento. Rueda (2014) sostiene, que: “Las definiciones de Gestión de conocimiento pueden darse (1) Desde una perspectiva de explotación del recurso por la organización. (2) Desde una perspectiva humana productiva, y (3) En función a una representación del proceso de producción y utilización del conocimiento” (p. 53).

A partir del panorama de aprovechamiento, la gestión del conocimiento:

“Es el proceso de registrar, capturar y beneficiar a la compañía del conocimiento para competir. El intercambio y la transmisión del conocimiento son convencimientos tangibles de una organización que aprende” (O'Dell y Grayson 1998, p. 158).

“Se emplea para representar el avance de herramientas, procesos, sistemas, estructuras y culturas para mejorar la creación, distribución y

utilización del conocimiento para la toma de decisiones” (De Long y Seeman 2000, p. 39).

Desde una óptica humana próspera, la gestión del conocimiento:

“Se refiere a la gestión de la forma en que las personas manipulan el conocimiento en contextos concretas en una organización” (Essers y Schreinemakers 1997, p.29).

“Representa a un proceso organizacional y holista para obtener, organizar e informar el conocimiento de los trabajadores tanto explícito como tácito a fin de que nuevos trabajadores puedan valerse de el para ser más competitivos en su trabajo” (Alavi y Leidner 1999, p.123).

“La gestión del conocimiento no es más que encargarse de los flujos de la información y llevarla a las personas que la precisen de manera que sea viable hacer algo con celeridad” (Gates 1999) p. 277). . Para este autor la gestión del conocimiento, no es un producto de software, ni tampoco una categoría de software, no es ni siquiera una cuestión de técnica. Es algo que se inicia con los objetivos y los procesos de la organización y con la creencia de la necesidad de asistir con información

Desde una visión del proceso, la gestión del conocimiento:

“Expresa gestionar los procesos por los que transita el conocimiento. Se puede señalar que el conocimiento: (1) se crea, (2) se registre, (3) se disemina y (4) se usa”. (Odrizola (2000) p. 563)

“En un sentido profundo, representa a una voluntad intencional e inquebrantable para optimizar el uso, transmisión y creación de conocimiento en las organizaciones” (Saito 2007).

El avance del conocimiento se forja con el propósito de aprovecharlo en plantear ventajas competitivas sostenibles, no simplemente acopiando conocimiento sin aplicarlo. En tal sentido, se comprende que gestionar el

conocimiento llega a ser la gestión de todos los activos inmateriales que contribuyen valor a la organización. Se debe entender que los conocimientos o experiencias pueden ser generados dentro o fuera de la organización.

### ***Modelo de gestión del conocimiento.***

Pérez (2016) sostiene, que la gestión del conocimiento se consolida de forma definitiva en la segunda mitad de los años 90.” No existe un solo factor que pueda justificar por sí mismo el escenario que ha generado el nacimiento de esta disciplina. Pero existen dos variables, una tecnológica y otra con un carácter más directamente económico, que pueden justificar ese escenario” (p. 527). Pérez (2016) sostiene, que: “se cristalizaron dos escuelas que darían lugar a las dos maneras de entender la disciplina de la gestión del conocimiento: el modelo oriental y el modelo occidental” (p. 527)

### ***Modelo oriental de la gestión del conocimiento.***

Peluffo y Catalán (2002) sostienen, que: El fundamento del Modelo Oriental está en las experiencias de los sujetos que conforman dichas organizaciones, “Dado que estas experiencias provienen de conocimientos tácitos, el método de creación de conocimiento organizacional oriental busca la transformación del conocimiento tácito individual en conocimiento explícito colectivo” (p.62). Pérez (2016) sostiene, que:

Derivada de las ideas defendidas, entre otros, por Nonaka y Takeuchi, por citar algunas cabezas visibles y centra sus investigaciones en el conocimiento tácito y su creación. Esta escuela o knowledge-process group, concibe a la empresa como un organismo vivo que interacciona con el entorno. En este contexto, el conocimiento se entiende más como un proceso psicológico, relacionándolo con la experiencia. Se defiende la posibilitación del conocimiento y su socialización como operaciones centrales para la gestión del mismo. En este enfoque, las acciones encaminadas a la gestión del conocimiento suelen realizarse desde el departamento de recursos humanos. (p. 527)

### ***Modelo occidental de gestión del conocimiento.***

Peluffo y Catalán (2002) sostienen, que este modelo se construye sobre: “La idea de que la creación y aprendizaje de conocimiento nuevo tiene su origen en las preguntas, cuestionamientos, problemas o necesidades de las personas, grupos u organizaciones, las cuales dan lugar a un conjunto de ideas en la búsqueda de las respuestas adecuadas” (p. 61). Estas ideas se ponen a prueba y mediante la reflexión se identifican las mejores soluciones, que son el conocimiento nuevo. Este modelo está basado en la capacidad intelectual de las organizaciones.

Pérez (2016) es enfático, en afirmar que: “Este modelo derivada de las ideas defendidas por Davenport y Prusak por citar sólo un par de autores— y centra sus investigaciones en el conocimiento explícito y la gestión del mismo” (p.527). Dentro de esta segunda escuela o knowledge-object group se identifica la empresa como un mecanismo de procesar información. En este contexto, el conocimiento se entiende como una producción obtenida a partir de la gestión adecuada de la información y el valor del mismo se consigue cuando se logra transformar en conocimiento explícito representado en documentos que pueden ser tratados y gestionados. Dentro de este enfoque alternativo, las acciones encaminadas a la gestión del conocimiento suelen realizarse desde el departamento de sistemas y gestión de información.

### ***Teorías de gestión del conocimiento.***

Pérez (2016) sostiene, que: “El modelo occidental se nutre de disciplinas teóricas como la teoría y la gestión de la información” (p.527). Hsu (2013) manifiesta, que: “La teoría de la información es una rama de la teoría matemática y de las ciencias de la computación que estudia la información y todo lo relacionado con ella: canales, compresión de datos y criptografía, entre otros” (p.23). Está relacionada con las leyes matemáticas que rigen la transmisión y el procesamiento de la información y se ocupa de la medición de la información y de la representación de la misma, así como también de la capacidad de los sistemas de comunicación para transmitir y procesar información.

Pérez (2016) sostiene, que: “El modelo oriental Se nutre de disciplinas teóricas como la psicología, sociología y pedagogía” (p.527). Sobresale la gestión del talento humano” A su vez, Cueva (2015) menciona, que: “La gestión del talento humano tiene por objeto la gestión de personas que trabajan en una organización y estas son portadoras de conocimiento” (p. 93). Se deduce que no puede tratarse el conocimiento independientemente de las personas como seres sociales

### ***Escuelas de gestión de conocimiento.***

Wiig (2003) citado por Sánchez y Vega (2006) examina que la gestión del conocimiento: “debe ser estudiada desde tres ópticas diferentes: visión comercial, visión gerencial y visión operativa” (p.33). La visión comercial examinar por qué, dónde y hasta qué punto la organización debe invertir o utilizar el conocimiento). La visión gerencial procura establecer, organizar, regentar y alertar las actividades asociadas con el conocimiento que son imprescindibles para obtener los objetivos y las estrategias ansiadas por la organización, y la visión operativa (centralizada en aplicar la práctica para transferir trabajo y tareas abiertamente congruentes con el conocimiento).

Earl (2001, p.227) menciona siete “escuelas” en Gestión del conocimiento, tres “tecnocráticas”, una “económica” y tres “conductuales”, ver en la tabla 3.

Tabla 3  
*Ejes de interés de las escuelas de gestión del conocimiento*

<b>Enfoque</b>	<b>Escuela</b>	<b>Foco</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Filosofía</b>
Tecnocrática	Sistemas	Tecnología	Bases de conocimiento	Codificación
	Cartográfica	Mapeo	Directorio de conocimiento	Conectividad
Económica	Ingeniería	Procesos	Flujos de conocimiento	Capacidad
	Comercial	Ingresos	Activos de conocimiento	Comercialización
Conductual	Organizacional	Redes	Acervo de conocimiento	Colaboración
	Espacial	Espacios	Intercambio de conocimiento	Contacto
	Estratégica	Mentalidades	Capacidad de conocimiento	Conciencia

Fuente: Adaptada de Earl (2001)

### ***Características de la gestión del conocimiento.***

Viedma (2002) citado por africano (2010) manifiesta que, entre lo peculiar de la gestión del conocimiento tiene las siguientes características:



**Subjetividad:** la información es objetiva por ser un conjunto de datos asociados, el conocimiento es subjetivo, ya que se describe al entendimiento, sabiduría, e inteligencia.

**Sistema basado en la gente,** convierte los activos intelectuales de los trabajadores en fuerzas altamente productivas.

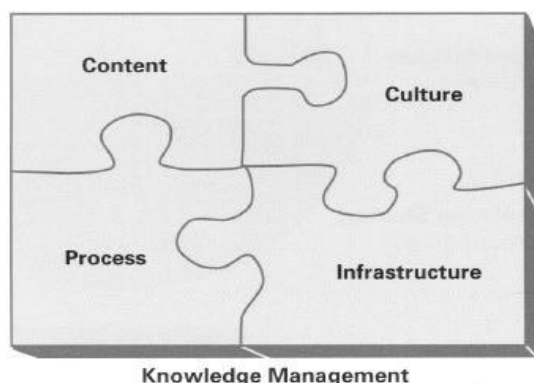
**Proceso institucionalizado:** la información está disponible, pueda ser utilizar y renovarse en cualquier momento y lugar por cualquiera de las personas que forma parte de la organización.

**Sistema de apoyo de herramientas tecnológicas:** bases de datos, internet, programas de gestión de contenidos, entre otros. (p.18)

El conocimiento es personal, se crea y habita en las personas, que lo asimilan como resultado de su propia práctica y lo incorporan a su acervo personal estando convencidos de su significado e implicaciones. El conocimiento crece con el uso y no se desgasta como otros recursos y puede desaparecer con las personas, si este no es compartido. Sirve de guía para la toma de decisiones de las personas.

### ***Dimensiones de la gestión del conocimiento.***

Bock (1998) sostiene, que: “Es necesario pensar la gestión del conocimiento en términos de cuatro dimensiones integradas: contenido, cultura, infraestructura y procesos (figura 2)” (p.8).



*Figura 2.* Dimensiones integradas en la gestión del conocimiento.  
Fuente: Bock (1998)

***Dimensión 1: Contenido.***

Bock (1998) menciona que: “es esencial definir el conocimiento estratégico que compense las necesidades de la empresa, tanto hoy como en el futuro” (p.8) El autor recomienda que si una empresa carece de potencial de innovación, debe prestar especial atención al proceso de creación de conocimiento, buscando sólo el relevante para ese proceso. Además Bock sostiene, que: “Cualquier proyecto de gestión del conocimiento debe comenzar con esta pregunta: ¿Qué conocimiento es relevante para mi negocio?”. La pregunta puede traducirse en las necesidades de conocimiento más específicas de las partes interesadas de la organización y de todos sus procesos principales. Es útil concentrarse en asuntos de importancia estratégica que se pueden implementar rápidamente y crearán impacto.

Bock (1998) sugiere, que para determinar qué conocimiento es relevante y útil, es aconsejable ejecutar una auditoria de conocimiento para: “mapear la base de conocimientos de la organización. Esto es útil cuando está planeando un movimiento estratégico hacia nuevos segmentos, regiones o servicios, o contemplando una fusión, o construyendo una red inteligente” (p.9). A su vez Browning y Lowndes, (2001) Menciona que los sistemas de gestión de contenidos (Content Management System) CMS, son definidos como:

“Equipos tecnológicos creados para aumentar y automatizar los procesos que mantienen la comunicación por Internet. Los CMS son programas de software) que suelen concretar documentos con formatos distintos en formato XML e introducir directamente nuevos documentos en ese formato, llamado contenido” (p.2)

Pérez (2005) señala que los CMS: “Conservan aislados el contenido de su aspecto o presentación final y proveen las herramientas necesarias para ejecutar la gestión de esos contenidos que pueda fomentar la comunicatividad de la web a la que integran” (p.14). Desde la óptica del usuario tiene la impresión de que se encuentra al frente de un único programa. Las herramientas que proveen permiten realizar la gestión de contenidos de una manera muy placentera y expeditiva que

evita tener que encomendar esos trabajos al experto (web master), con economía de tiempo y dinero y con la flexibilidad que esto supone. Además, las principales funciones que éstos presentan, se muestran en la tabla 4.

Tabla 4

*Funciones de los sistemas de gestión de contenidos*

Funciones de mantenimiento de contenidos	Funciones de explotación de la web
Creación de contenidos	Entornos colaborativos
Gestión de contenidos	Perfiles de usuarios
Publicación de contenidos	Sindicación de contenidos
Presentación de contenidos	Articulación de funcionalidades
	Integración de aplicaciones

Fuente: Pérez (2005)

Pérez (2005) señala que en la creación del conocimiento:

Los CMS con sus funcionalidades, juegan un rol muy significativo. En este sentido si, con auxilio del sistema, hemos creado la base de datos donde se encuentran registrados documentos que constituyen conocimiento, los usuarios de la organización pueden tener permisos y recuperar esos documentos del almacén y, valiéndose de sus contenidos, creará conocimiento para satisfacer de forma efectiva sus objetivos. Agrega el autor que el rol de los CMS en la creación de conocimiento se puede acabar mediante la posibilidad de desarrollar ambientes colaborativos manejando las soluciones tecnológicas que éstos ofrecen.(p.12)

Los contenidos están representados por documentos y datos tanto internos como externos de la organización. Documentan las necesidades de conocimiento relevante y útil de las partes interesadas de la organización y de sus procesos involucrados. El contenido es una creación intelectual exclusiva de los personas.

***Dimensión 2: Cultura.***

Bock (1998) menciona que la investigación ha demostrado que la cultura es el principal factor de triunfo para gestionar conocimiento.

Asombrosamente, es también el aspecto más descuidado. Como resultado de este descuido, las cuestiones culturales a menudo toman más del 50 por ciento del tiempo del proyecto. La mayoría de las organizaciones confían en soluciones locales, en lugar de buscar y emular las mejores prácticas dentro o fuera de la empresa, bajo el enfoque de "tomador" y "donante.(p.10)

Es importante destacar que el "tomador" y el "donante" de información reciben reconocimiento positivo en la organización. Bock (1998) sostiene que: "cambiar el comportamiento requiere liderazgo. Las personas a quienes se les pide que cambien necesitan señales claras y reconocibles de sus colegas de más alto rango. Necesitan entender la lógica detrás de las políticas de cambio y las consecuencias de no seguirlas" (p.10). Al trabajar para cambiar el comportamiento, es esencial analizar los patrones de reglas no escritas que guían las actividades cotidianas, reflejando las esperanzas y necesidades de los empleados. Los gerentes deben entender los modelos mentales que explican el temor de transferir el conocimiento y el rechazo de mejores ideas.

Otro aspecto de la cultura es la elección de medios de transferencia de conocimientos. Bock (1998) refiere que: "esta elección a menudo determina el éxito de un proyecto. Para la gestión, la regla de oro es promover la transferencia de conocimiento. La gestión del conocimiento debe integrarse en los objetivos de rendimiento y las revisiones en forma de objetivos cuantificables" (p.11). Dichos objetivos podrían incluir, por ejemplo, la accesibilidad de datos estratégicos u operativos importantes del servidor, el porcentaje de metas cumplidas por equipos interfuncionales, la reducción del tiempo de ciclo, el grado de integración del conocimiento con proveedores clave o la eficacia de contactos del cliente.

Se tiene más evidencias de que la naturaleza de la gestión de conocimiento son las personas, por eso Peluffo y Catalán (2002) sostienen, que: "uno de los primeros componentes que mantienen paralizados a una organización, es la cultura exteriorizada por su lenguaje, junto con el conocimiento que manipula y se plasma por este mismo medio" (p.58). Por ello lo principal que se debe modificar es la manera en que se cimientan los lenguajes y las estrategias de desarrollo a

largo plazo. Nos enfocamos a los significados y a la comunicación de los nuevos contenidos. Según Peluffo y Catalán, los principales obstáculos que se visualizan para la ejecución de un programa de GC son: (a) Oposición cultural, (b) Carencia de madurez tecnológica, (c) Carencia de madurez del sistema, región, industria u organización, (d) Costos y (e) Desaparición de necesidades. (p.58)

De los tipos de obstáculos habituales y complicados que se reúnen en la cultura, Peluffo y Catalán (2002) manifiesta, que son: “(a) Compartir el conocimiento (knowledge sharing) y (b) el temor al cambio por falta de la perspectiva sobre la ayudas y efectos de la gestión del conocimiento en dependencia con el desarrollo las personas, grupos y organizaciones”. (p.58). A su vez, Asuero (2014) sostiene, que para la gestión del conocimiento, es necesario un cambio de cultura, no sólo se necesita tecnología, “ninguna herramienta va a solucionar los problemas internos, se requiere un giro cultural hacia empresas 2.0 y será posible si la dirección de la organización este convencida de la necesidad de llevar a cabo este cambio y lo apoya” (p.42).

Una forma para cambiar la cultura de la organización hacia la gestión del conocimiento es a través del liderazgo; los líderes de la organización tienen que ser conscientes propiciando un cambio de cultura en este sentido y aumentando por medio del ejemplo y el compromiso la voluntad de compartir y retener el conocimiento, formando equipos de trabajo y proyectos por procesos y objetivos, rompiendo así con las fronteras en los departamentos, que hacen que el personal solo se limite a sus funciones y se encuentre renuente a compartir el conocimiento de una manera espontánea y por propia iniciativa, a menos que sea solicitado como una función específica.

### ***Dimensión 3: Infraestructura.***

Bock (1998) es enfático en sostener, que: “la infraestructura que soporta la gestión del conocimiento debe adaptarse a las necesidades de la empresa y no viceversa” (p.14). Muchas organizaciones comienzan el proceso de conocimiento instalando el medio de intercambio de conocimientos, sólo para encontrarse con sorpresas desagradables en términos de costo y complejidad. El medio de intercambio de

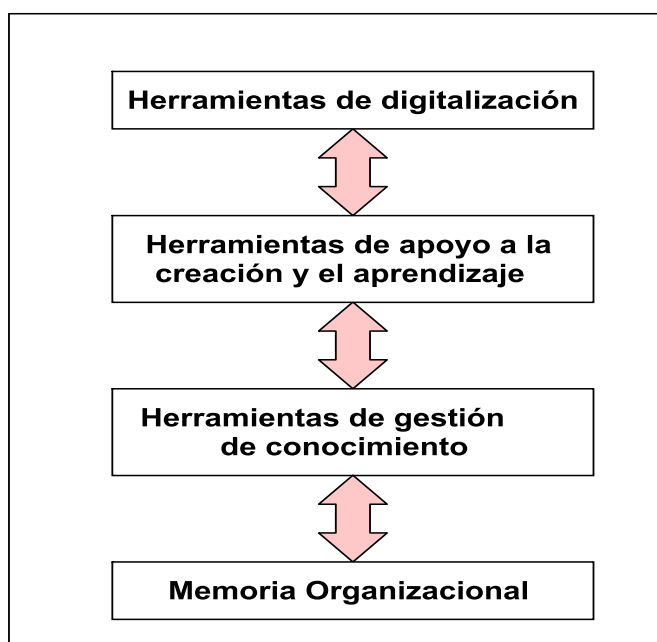
conocimientos debe elegirse cuidadosamente para adaptarse al comportamiento real del conocimiento en la organización y, por supuesto, a la consideración del costo. A su vez Rodríguez, García, Pérez y Castillo (2006) señalan, que: “La función que desempeñan las tecnologías de la información y las comunicaciones, es apoyar el mantenimiento y registro del conocimiento, su organización y clasificación así como ofrecer las posibilidades para compartirlo, transfiriendo velozmente dicho conocimiento”.(p.10)

Peluffo y Catalán (2002) indica, que los sistemas de gestión del conocimiento:

Son la respuesta a un esquema de herramientas de apoyo, como se visualiza figura 3. En la cual, existe un conjunto de herramientas que favorecen estructurar los conocimientos en la Memoria Organizacional, mediante la utilización de sistemas de almacenamiento de contenidos que son gestionados por expertos. Las herramientas de gestión de Conocimientos, permiten a estos expertos ocuparse de los contenidos depositados, ya sea para mantenerlos vigentes o para establecer nuevas formas de asociaciones y/o almacenamiento de los mismos. En el siguiente nivel (2) se encuentran todas las herramientas que apoyan los procesos de creación de conocimiento de la organización y fortalecimiento de la memoria colectiva a través del aprendizaje. Finalmente, en el tercer nivel se encuentran las herramientas que admiten hacer visibles los contenidos, pasando los contenidos de una persona a otra y manipularlos en el trabajo diario en un sistema eficiente de colaboración que se da en espacios virtuales. (p.65)

Peluffo y Catalán (2002) afirma, que: “La tecnología es un componente primordial para gestionar conocimiento, pero las relaciones humanas con la información representada en redes semánticas, bases de conocimiento conceptual, lo que permite y simplifica el raciocinio, la innovación y la formulación de estrategias”(p.67). Peluffo y Catalán Agregan, que es adecuado reconocer los departamentos SID (sistemas de información para la dirección) o SAD (Sistemas Automatizados de Dirección) o TI (tecnología información). SID y TI son

departamentos que se ocupan de “cómo la tecnología puede apoyar los objetivos empresariales” (p.69). La gestión del conocimiento irrumpe en las capacidades y de la sabiduría institucional que afecta el modo en que se lleva la organización. La GC y la TI tienen una asociación que se favorece mutuamente. La TI hace posible la distribución rápida de las estructuras cognitivas, pero son los seres humanos lo que establece el análisis experto y superior con lo que contribuyen al sistema de conocimiento.



*Figura 3.* Herramientas de la gestión del conocimiento.  
Fuente: Peluffo y Catalán (2002)

Peluffo y Catalán (2002) manifiesta, que: “Los datos y la información son dependientes de la gestión del conocimiento” (p.70). Es decir, el análisis racional (e irracional) que estimula creatividad y conduce a la innovación y al perfeccionamiento no puede ser sustituido por una búsqueda avanzada (minería de datos) en una base de datos (o datawarehouse). La infraestructura provee el marco, pero no el contenido. La infraestructura facilita el proceso, pero por sí mismas son incapaces de extraer algo de la cabeza de una persona. Representa a la plataforma para comunicar y compartir información. Sin las herramientas

adecuadas, no se podrá distribuir la información entre los usuarios, por lo que la Gestión del conocimiento no podría ser practicada.

#### **Dimensión 4: Procesos.**

Bock (1998) sustenta, que la gestión del conocimiento en una organización debe: “seguir una secuencia lógica y natural de tareas para minimizar el esfuerzo y el costo” (p.11). La primera tarea consiste en identificar los conocimientos básicos que la empresa necesita ahora y en el futuro para cumplir sus objetivos. Para determinar las necesidades futuras, la empresa no puede simplemente extrapolar desde el presente, sino que debe utilizar las técnicas de la estrategia basada en la ambición para crear posibles escenarios para la industria y describir el papel futuro de la empresa dentro de esos escenarios. La capacidad de adquirir el conocimiento estratégico necesario para ese papel futuro será un factor clave para el éxito y posiblemente para la supervivencia. Si ese conocimiento no está disponible dentro de la empresa, debe generarlo posiblemente a través de adquisición.

Bock (1998) afirma, que: “Después de identificar sus necesidades de conocimiento, se debe determinar lo que la empresa ya conoce” (p.11). El autor plantea las siguientes interrogantes ¿Cuántos Investigadores o técnicos de la misma empresa están tratando de resolver los mismos problemas o similares sin saber sobre el trabajo de cada uno?, ¿Cuántos proyectos relacionados se ejecutan en paralelo sin coordinación o transferencia de resultados importantes? A pesar de tener más información que nunca, la gerencia ha perdido conocimiento real de las capacidades de sus empresas, sus bases de conocimiento y sus personas. Redescubrir este "cerebro organizacional" descentralizado -y hacerlo accesible- es un factor competitivo. Las auditorías de conocimiento pueden crear mapas de especialistas, resultados de investigaciones disponibles y fuentes de creación de conocimiento.

Además de capturar las ideas innovadoras "no recolectadas", las empresas necesitan procesos para la creación de conocimiento. Una vez identificados, el conocimiento debe ser codificado y luego se reproduce. Para lo cual, .Bock (1998), manifiesta, que las herramientas tradicionales para La difusión del conocimiento



incluyen la enseñanza, la formación y el coaching. “El conocimiento tácito es a veces mejor transferido acompañando a la persona que tiene el conocimiento y cuidadosamente observando y aprendiendo. El conocimiento explícito, por el contrario, puede ser escrito o capturado en dispositivos de almacenamiento” (p.12). El conocimiento no tiene valor a menos que los empleados o equipos que lo necesitan lo reciben, lo aceptan y lo aplican. La persona que recibe la nueva idea tiene la responsabilidad de adaptarla a su situación. Las consecuencias de esta transferencia de conocimiento deben ser mensurables: ¿aprendimos a mejorar la calidad, reducimos los costos, hemos presentado una nueva idea de producto y teníamos la información adecuada para convencer al cliente potencial?

El conocimiento se gestiona en base a tres procesos básicos: identificación, codificación y transmisión. Para el proceso de identificación hay que determinar qué conocimiento es útil para la organización y averiguar dónde está. A continuación, el conocimiento es codificado y se registra para evitar que se pierda. Finalmente, se transmite el conocimiento a los interesados para que éstos lo apliquen.

### **1.3 Justificación**

#### **Justificación teórica**

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar nuevo conocimiento al existente sobre el uso de la intranet social y su influencia en la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016. Los resultados de esta investigación podrán sistematizarse en una propuesta para ser incorporado como nuevo conocimiento entre las variables en estudio, ya que se estaría demostrando que el uso de la intranet social mejora el nivel de la gestión del conocimiento en los docentes.

#### **Justificación práctica**

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el nivel de gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem, 2016, con el uso de la intranet social. Los resultados obtenidos en la misma permitirán los directivos

del IEST privado Sidem tomen las decisiones adecuadas para impulsar decididamente la gestión del conocimiento, pasando por diseñar programas de capacitación para los docentes en el uso y explotación de la intranet social.

### **Justificación metodológica**

Para el logro de los objetivos de la investigación, se formularon dos instrumentos para medir la variable “intranet social” y su relación con la variable “gestión del conocimiento”. Estos instrumentos fueron elaborados y, antes de su aplicación, validados por juicio de expertos y para comprobar su fiabilidad se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach a los resultados de la prueba piloto. De acuerdo a los resultados, los cuestionarios son válidos y fiables y se aplicaron a la muestra, lo que permitió el acopio de datos. El procesamiento de los datos se realizó con el software SPSS, que permitió obtener información que corroboró o refutó las hipótesis planteadas. Estos instrumentos podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras instituciones.

## **1.4 Problema**

### **Planteamiento del problema**

El Instituto de Educación Superior Tecnológico (IEST) privado Sidem, fue creado el año de 1996 y su sede inicial estuvo localizada en el distrito de Santiago de Surco. Posteriormente se traslada a las dos sedes que dispone: una en Manchay y la otra en José Gálvez, ambas ubicadas en el distrito de Pachacámac, Lima. En cada sede hay cuatro carreras profesionales: Computación e informática, Contabilidad, Enfermería y Farmacia.

El Instituto Sidem es generador y propiciador de la creación de conocimiento; que su desarrollo debe llevarse a través de sus docentes, constituyéndose en gestores del conocimiento ya que con su saber moldean la vida profesional de sus estudiantes. Es necesario gestionar el conocimiento que los docentes poseen no solo de sus especialidades, sino también de su experiencia y de los procesos del saber hacer al ocupar cargos administrativos y académicos, los cuales deben ser

gestionados para darlos a conocer, ampliarlos y profundizarlos, superando la resistencia natural a no compartir o compartir algo del conocimiento que tienen.

Una muestra de mala gestión del conocimiento es la sub utilización de la infraestructura tecnológica implementada, manteniéndose la fotocopia como el elemento esencial de transmisión de conocimiento. En el año 2015 se ha implementado la intranet en el instituto Sidem donde la función más utilizada es registrar y consultar los resultados de las evaluaciones. Se resume esta situación como mucha tecnología para lo que se hace, es una situación de despilfarro tecnológico.

Otro aspecto que dificulta la gestión del conocimiento es que la institución no ha realizado la auditoria del conocimiento correspondiente. Por lo tanto, no “saben que saben” para maximizar el uso de este conocimiento. No hay evidencia a la fecha de resultados de valoración que hayan realizado los docentes sobre el soporte de la intranet social a la gestión de conocimiento, por eso es pertinente conocerlo y transmitir los resultados a los directivos del Instituto Sidem para que los ayude a tomen decisiones.

### **Problema general de investigación**

¿Qué relación existe entre intranet social y gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016?

### **Problemas específicos de investigación**

#### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre intranet social y la dimensión contenido de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016?

#### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre intranet social y la dimensión cultura de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016?

**Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre intranet social y la dimensión infraestructura de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016?

**Problema específico 4**

¿Qué relación existe entre intranet social y la dimensión procesos de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016?

**1.5 Hipótesis****Hipótesis general**

La intranet social tiene relación directa con la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

**Hipótesis específicas****Hipótesis específica 1**

La intranet social tiene relación directa con la dimensión contenido de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

**Hipótesis específica 2**

La intranet social tiene relación directa con la dimensión cultura de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

**Hipótesis específica 3**

La intranet social tiene relación directa con la dimensión infraestructura de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

**Hipótesis específica 4**

La intranet social tiene relación directa con la dimensión procesos de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre intranet social y gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

### **Objetivos Específicos**

#### **Objetivo Específico 1**

Determinar la relación que existe entre intranet social y la dimensión contenido de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

#### **Objetivo Específico 2**

Determinar la relación que existe entre intranet social y la dimensión cultura de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

#### **Objetivo Específico 3**

Determinar la relación que existe entre intranet social y la dimensión infraestructura de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

#### **Objetivo Específico 4**

Determinar la relación que existe entre intranet social y la dimensión procesos de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

## **II. Marco metodológico**

## II. Marco metodológico

### 2.1 Variables

Las variables intranet social y gestión del conocimiento son variables cualitativas, ordinales y politómicas. Es cualitativa, porque las características o cualidades no pueden ser medidas con números. Es ordinal, porque presenta modalidades no numéricas, en las que existe un orden. Para el caso de intranet social: inadecuado, poco adecuado y adecuado y para el caso de gestión del conocimiento: bajo, medio y alto. Es politómica, porque la variable puede adquirir un número de valores superiores a dos.

#### **Definición conceptual de la variable *Intranet social*.**

Carrillo (2014) sostiene, que “Es un sitio web interno donde los empleados realizan su trabajo, se conectan con facilidad, crean contenidos y permite la colaboración para compartir conocimientos con otros empleados” (p.12).

#### **Definición conceptual de la variable *Gestión del conocimiento*.**

Bock (1998) menciona, que: “La gestión del conocimiento es el proceso que permite transferir los conocimientos o experiencias de una persona o grupo de personas a otras personas pertenecientes a una misma organización para generar valor para la misma” (p. 3).

#### **Definición operacional de Intranet social.**

Test tipo escala de Likert con 20 ítems en cuatro dimensiones: (a) conexiones, (b) conversaciones y (c) colaboración y (d) contenido Social. Las dimensiones a su vez han sido divididas en 10 indicadores y 20 ítems, lo que nos permitió construir el respectivo instrumento (cuestionario), considerado para el estudio.

#### **Definición operacional *Gestión del conocimiento*.**

Test tipo escala de Likert con 20 ítems en cuatro dimensiones: (a) contenido, (b) cultura (c) infraestructura y (d) procesos. Las dimensiones a su vez han sido divididas en 12 indicadores y 20 ítems, lo que nos permitió construir el respectivo instrumento (cuestionario), considerado para el estudio.

## 2.2 Operacionalización de variables

Tabla 5  
*Operacionalización de la variable intranet social*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Intranet social	Conexiones	Configurar perfiles Establecer contactos Encontrar expertos	Del 1 al 4	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3)	Inadecuado [20 – 46] Poco Adecuado [47 – 73]
	Conversaciones	Conversar horizontalmente Intercambiar información	Del 5 al 9	Casi nunca (2) Nunca (1)	Adecuado [74 – 100]
	Colaboración	Participar en grupos de trabajo Trabajar en comunidades internas	Del 10 al 15		
	Contenido Social	Comentar noticias Valorar contenido Etiquetar contenido	Del 16 al 20		

Fuente: Carrillo (2014)

Tabla 6  
*Operacionalización de la variable gestión del conocimiento*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
Gestión del conocimiento	Contenido	Creación de documentos y contenidos	Del 1 al 6	Siempre (5)	Bajo [20 – 46]	
		Creación de cambios Acceso a documentos y contenidos		Casi siempre (4) A veces (3)	Medio [47 – 73] Alto [74 – 100]	
	Cultura	Adherencia a procesos Adherencia a sistemas de incentivos Aceptación de nuevas tecnologías	Del 7 al 11		Casi nunca (2)	
		Infraestructura	Soporte TI Navegabilidad	Del 12 al 16	Nunca (1)	
	Procesos	Identificación del conocimiento Almacenar conocimiento Compartir conocimiento Utilizar conocimiento	Del 17 al 20			

Fuente: Bock (1988)



### **2.3 Metodología**

Para la presente investigación se utilizó el método Hipotético-Deductivo. López (2005) manifiesta, que:” Es hipotético, porque se basa en la formulación de hipótesis integradoras de las variables intervinientes. Es deductivo, porque posteriormente se deducen matemáticamente las consecuencias empíricas de esas hipótesis para ser comprobadas de modo experimental” (p. 32). Se concreta en tres fases: Observación, Formulación de hipótesis y Verificación o contrastación de las hipótesis.

### **2.4 Tipo de estudio de la investigación**

Esta investigación es básica o pura, según Sánchez y Reyes (2006), sostienen que este tipo de investigación busca: “el progreso científico, acrecentando los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes” (p. 36).

### **2.5 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen, los diseños no experimentales como: “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.205). Asimismo Hernández, et al (2010) sostienen, que: “El diseño es transversal porque se recolectan datos en un sólo momento y tiempo único”. (p.289). También Hernández, et al (2010) sostienen, que: “los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación” (p.81). Finalmente, Hernández, et al (2010) sostiene que la utilidad de los estudios correlacionales es: “es saber cómo se puede comportar una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas” (p.82). El diseño se resume en la figura 4:

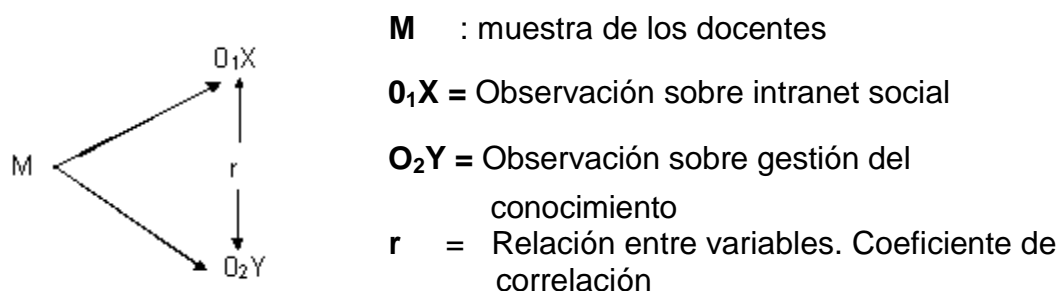


Figura 4. Esquema del diseño correlacional  
 Fuente: Sánchez y Reyes (2006)

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### Población

“La población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández et al., 2010, p.174). La población está constituida por los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016, como se observa en la tabla 7.

Tabla 7

*Distribución de la población de docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016*

Población	Sede		Total
	Pachacámac	Gálvez	
Carrera Computación e Informática	13	12	25
Carrera de Contabilidad	15	13	28
Carrera Profesional de Enfermería	16	14	30
Carrera Profesional de Farmacia	15	12	27
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>51</b>	<b>110</b>

De la población de docentes del IEST privado Sidem, podemos informar respecto al género de los docentes: 63 son de género masculino 47 son de género femenino. Sobre la ocupación de los docentes: 16 son a tiempo completo, 25 a tiempo parcial y 69 por horas. Con respecto a la edad de los docentes, la edad mínima es 23 años y la máxima es 68 años, distribuidos en los siguientes rangos de años: de 23 - 30 hay 22 docentes, de 31 - 40 hay 34 docentes, de 41 - 50 hay 28 docentes, de 51 - 60 hay 14 docentes y de 60 - 68 hay 12 docentes.

Considerando el nivel de estudios completados por los docentes, 2 tienen doctorado, 16 tienen maestría, 59 tienen título profesional, 13 son bachilleres y 11 son profesionales técnicos.

### Muestra

“La muestra es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativa de ésta” (Hernández et al., 2010, p.175). “La muestra seleccionada es aleatoria simple; y su tamaño(n), según Bernal (2006, p.171), se puede calcular aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1- α)

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso (Q = P) (0,05).

N = 110 = tamaño de la población de docentes

ε = Tolerancia al error

n: Tamaño de la muestra

$$n = \frac{110(1.960)^2(0.500)(0.500)}{(0.050)^2(110 - 1) + (1.960)^2(0.500)(0.500)} = 86 \text{ docentes}$$

### Muestreo

Aplicaremos muestreo probabilístico estratificado, “La población se ha dividido en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento (n)” (Freund y Simon (1998, p.254). El resultado se puede apreciar en la tabla 8. Cuando la asignación es proporcional, el tamaño de la muestra de cada estrato es proporcional al tamaño del estrato (Ni) correspondiente con respecto a la población total (N):

$$n_i = n \cdot \frac{N_i}{N}$$

Tabla 8

*Distribución de la muestra de docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016*

<b>Carreras Profesionales</b>	<b>Sede Gálvez</b>	<b>Sede Manchay</b>	<b>Total</b>
Computación e Informática	10	9	19
Contabilidad	12	10	22
Enfermería	13	11	24
Farmacia	12	9	21
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>39</b>	<b>86</b>

## **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

En este estudio se hará uso de la técnica de la encuesta, Hernández, et al (2010) afirma, que: “La encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos de muestras en un solo momento” (p.216). Por esta razón la aplicamos a la muestra de docentes del IEST privado Sidem.

Técnica de juicio de expertos, en la presente investigación se consultó a tres expertos para validar los instrumentos de recolección de datos. Por lo tanto la validez de expertos, según Hernández, et al (2010): “Se refiere al grado en que realmente mide un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema” (p.204).

### **Instrumentos**

El instrumento es el cuestionario correspondiente a la técnica la encuesta, según García (2006), “los cuestionarios son un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador”(p.29). En este sentido se elaborará un cuestionario para la variable intranet social y otro cuestionario para la variable gestión del conocimiento.

## Instrumento para medir la intranet social

### Ficha técnica

Nombre del instrumento:	Cuestionario - intranet social	
Autor	Br. Jorge Homero, Pozo Chumacero - 2016	
Población:	110 docentes del IEST privado Sidem	
Nivel de confianza:	95%	
Margen de error:	5%	
Tamaño de muestra	86	
Tipo de técnica:	Encuesta	
Tipo de instrumento:	Cuestionario: escala de modelo de Likert	
Fecha trabajo de campo:	06/12/2016	
Escala	1	Nunca
	2	Casi nunca
	3	A veces
	4	Casi siempre
	5	Siempre
Niveles y rango	Inadecuado	20 - 46
	Poco adecuado	47 - 73
	Adecuado	74 - 100
Tiempo utilizado	15 minutos	

## Instrumento para medir la gestión del conocimiento

### Ficha técnica

Nombre del instrumento:	Cuestionario – gestión del conocimiento	
Autor	Br. Jorge Homero, Pozo Chumacero - 2016	
Población:	110 docentes del IEST privado Sidem	
Nivel de confianza:	95%	
Margen de error:	5%	
Tamaño de muestra	86	
Tipo de técnica:	Encuesta	
Tipo de instrumento:	Cuestionario: escala de modelo de Likert	
Fecha trabajo de campo:	06/12/2016	
Escala	1	Nunca
	2	Casi nunca
	3	A veces
	4	Casi siempre
	5	Siempre
Niveles y rango	Bajo	20 - 46
	Medio	47 - 73
	Alto	74 - 100
Tiempo utilizado	15 minutos	

### **Validez del instrumento.**

Hernández, et al (2010) afirma, que la validez del instrumento, “Es el grado que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p.201). En la presente investigación se buscó que el instrumento sea fiable y valido a la vez. Para la validez del instrumento se utilizó el juicio de expertos y para la fiabilidad aplicamos Alfa de Cronbach

### **Validez de contenido.**

Hernández, et al (2010) sostiene, que la validez de contenido, “Se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p.202). El instrumento fue construido teniendo como consideración el marco teórico, presentando una muestra adecuada de los contenidos a los que se refiere, sin omisiones y sin desequilibrios de contenido. La validez de contenido descansa generalmente en el método de juicio de expertos.

### **Validez de expertos.**

Hernández, et al (2010, p.204) sostiene, que la validez de expertos, “Se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema” (p.204). Una vez elaborados los instrumentos, estos fueron validados por expertos, por lo que sus opiniones fueron importantes y determinaron que el instrumento presenta validez. El resultado de la validez de expertos se puede apreciar en la tabla 9.

Tabla 9

*Porcentaje de la validez de expertos de las variables gestión del conocimiento (GC) e intranet social (IS)*

<b>Expertos</b>	<b>Porcentaje G.C.</b>	<b>Porcentaje I.S.</b>
Dr. Charry Aysanoa, Juan	93.7%	91.5%
Mg. Quevedo Dioses Víctor	90.4%	91.2%
Dr. Solís Tipian, Martin	92.4%	91.4%
Promedio	92.16%	91.37%

De la tabla 9, en base a la opinión de los expertos consultados se infiere que la ponderación general del instrumento de Gestión de conocimiento, oscila entre

90.4% y 93,7% lo que da un promedio de 92.16% y para el instrumento Intranet social, oscila entre 91.2% y 91,5% lo que da un promedio de 91.37%. En la escala con la que se ha trabajado en la presente investigación, califica ambos instrumentos como muy bueno (80% a 100%), por lo tanto los instrumentos son aplicables a la muestra.

### **Confiabilidad del instrumento.**

La fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se determinó por el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual fue aplicado a la prueba piloto. Welch y Comer (1988) manifiestan, que “El coeficiente de Alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados” (p.87). El coeficiente de Alfa de Cronbach, requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. En este caso la prueba piloto se realizó con 16 participantes. Los resultados obtenidos aplicando SSPS, se pueden apreciar en las tablas 10

Tabla 10

*Confiabilidad de los instrumentos de intranet social y gestión del conocimiento*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de</b>	
	<b>Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Intranet social	,900	20
Gestión del conocimiento	,842	20

Tabla 11

*Valores de Alfa de Cronbach*

<i>Coeficiente</i>	<i>Interpretación</i>
0,51 a 0,60	Pobre confiabilidad
0,61 a 0,70	Cuestionable confiabilidad
0,71 a 0,80	Aceptable confiabilidad
0,81 a 0,90	Buena confiabilidad
0,91 a 1,00	Excelente confiabilidad

Fuente: Hernández, et al (2010)

De la tabla 10 y tabla 11, se concluye que las 20 preguntas del instrumento correspondiente a la variable: intranet social es altamente confiable (0,90 – 1,00). Finalmente, se concluye que las 20 preguntas del instrumento correspondiente a la

variable: gestión del conocimiento es fuertemente confiable (0,76 – 0,89). Por lo tanto, ambos instrumentos son aplicables a la muestra del presente estudio.

## 2.8 Métodos de análisis de datos

### Matriz de datos

Elaboración de la matriz de base de datos para registrar información obtenida de los instrumentos en el software estadístico SPSS 18.

### Estadística descriptiva

Al concluir la recolección de datos, mediante el cuestionario se procedió a realizar el análisis estadístico, tablas de frecuencias y porcentajes con sus respectivos gráficos expresados en porcentajes, utilizando SPSS 18 posteriormente se realizó análisis interpretativo de los resultados.

### Estadística Inferencial

Intranet social y gestión del conocimiento son variables cualitativas, aplicamos el estadígrafo Chi- cuadrado para determinar si hay dependencia entre las variables de la investigación y después aplicamos la prueba de coeficiente de correlación para determinar el nivel de correlación con la “prueba de Rho de Spearman” y para su interpretación utilizaremos la tabla 12.

Tabla 12.

*Valores de correlación de Rho de Spearman*

<i>Coeficiente</i>	<i>interpretación</i>
De 0 a 0,19	Correlación prácticamente nula
De 0,20 a 0,39	Correlación baja
De 0,40 a 0,59	Correlación moderada
De 0,60 a 0,79	Correlación alta
De 0,80 a 1	Correlación muy Alta

Fuente: Rafael Bisquerra (2004). Metodología de la Investigación Educativa



## **2.9 Aspectos éticos**

Se consideran los siguientes principios éticos: la confidencialidad de la información obtenida no será revelada ni divulgada para cualquier otro fin, el consentimiento informado se solicitara autorización a la Universidad César Vallejo para la realización del estudio y lograr su participación de manera voluntaria y la libre participación de los docentes es sin presión alguna, pero si motivándolos sobre la importancia de la investigación.

### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos

#### Resultados descriptivos de intranet social

Tabla 13  
*Niveles de Intranet Social*

	Frecuencia	Porcentaje
Poco adecuado	61	70,9
Adecuado	25	29,1
Total	86	100,0

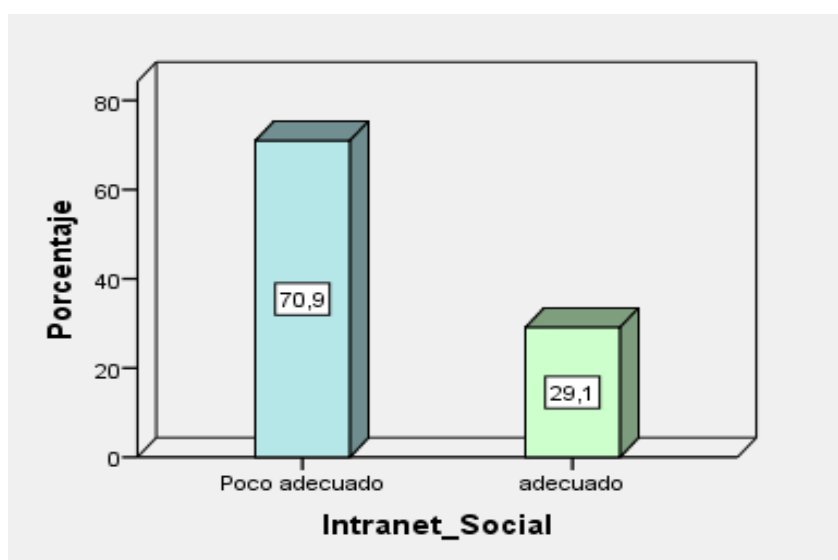


Figura 5. Niveles Intranet social

De la tabla 13 y figura 5, los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016, valoran la utilización de la intranet social con 70,9% como poco adecuada, entre tanto que el 29,1% la valoran como adecuada. No hay ningún docente que considere a la intranet como inadecuada.

Tabla 14  
*Dimensiones y niveles de Intranet Social*

Niveles	Dimensiones de intranet social						Contenido Social	
	Conexiones		Conversación		Colaboración		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%
Inadecuado	10	11.60	0	0	3	3.49	3	3.49
Poco adecuado	51	59.30	44	51.16	58	67.44	40	46.51
Adecuado	25	29.10	42	48.84	25	29.07	43	50.00
total	86	100	86	100	86	100	86	100

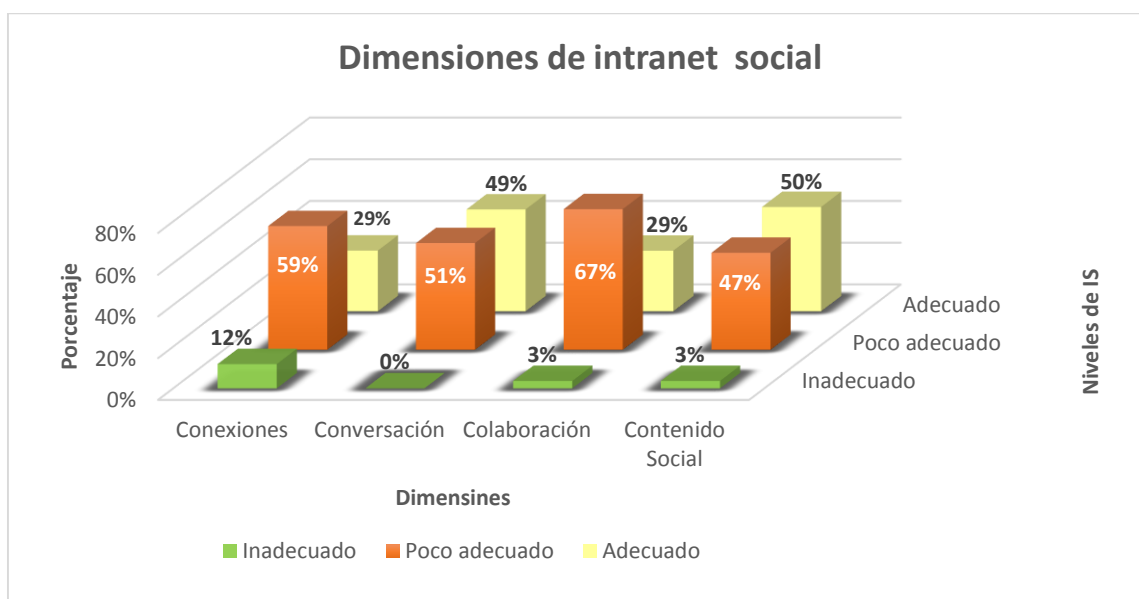


Figura 6. Dimensiones y niveles de intranet social

De la tabla 14 y figura 6, los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016, califican el nivel de intranet social como poco adecuado en las dimensiones: colaboración (67%), conexiones (59%), conversación (51%) y contenido social (47%) respectivamente. A su vez, califican el nivel de intranet social como adecuado en las dimensiones: contenido social (50%) conversación (49%), conexiones (29%) y colaboración (29%) respectivamente. Finalmente, califican el nivel de intranet social como inadecuado en las dimensiones: conexiones (12%) contenido social (3%) y colaboración (3%) respectivamente.

Tabla 15  
Niveles de la dimensión conexiones de intranet social

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	11.7
Poco adecuado	74	86.0
Adecuado	2	2.3
Total	86	100

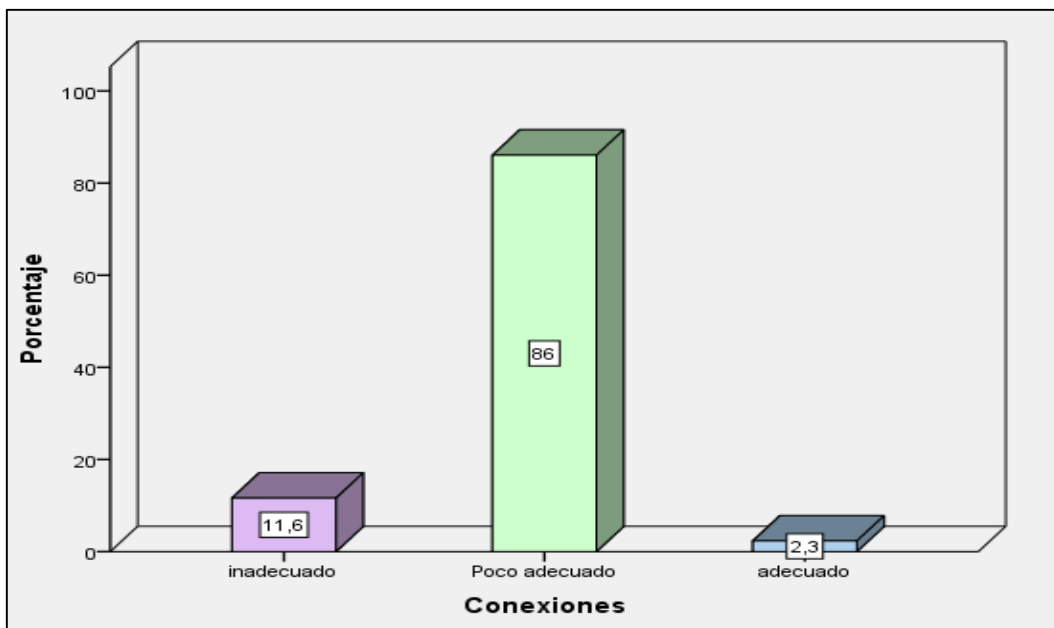


Figura 7. Niveles de la dimensión conexiones de intranet social

De la tabla 15 y figura 7, los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016, valoran la utilización de la dimensión conexiones de intranet social, con 86% como poco adecuado, entre tanto que el 11,7% la valoran como inadecuado y 2,3% la valoran como adecuado

Tabla 16

Niveles de la dimensión conversaciones de intranet social

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Poco adecuado	44	51,2
Adecuado	42	48,8
Total	86	100

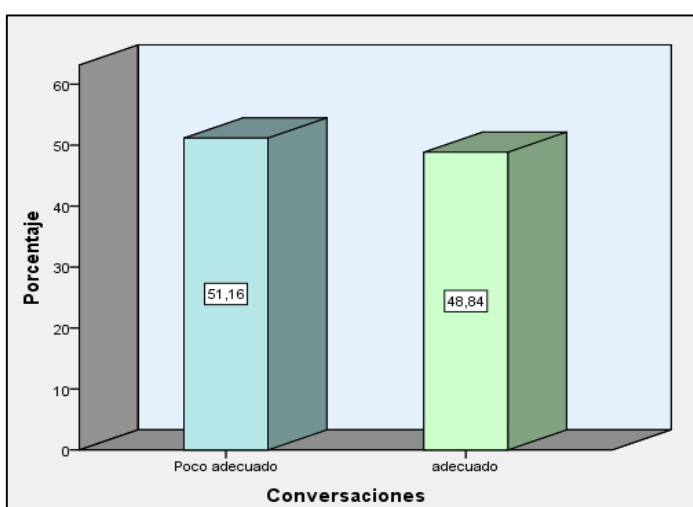


Figura 8. Niveles de la dimensión conversaciones de intranet social

De la tabla 16 y figura 8, los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016, valoran la utilización de la dimensión Conversaciones de intranet social con el 51,16% como poco adecuado, entre tanto que el 44,84% la valoran como adecuado.

Tabla 17  
Niveles de la dimensión colaboración de intranet social

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	3	3,5
Poco adecuado	81	94,2
Adecuado	2	2,3
total	86	100,0

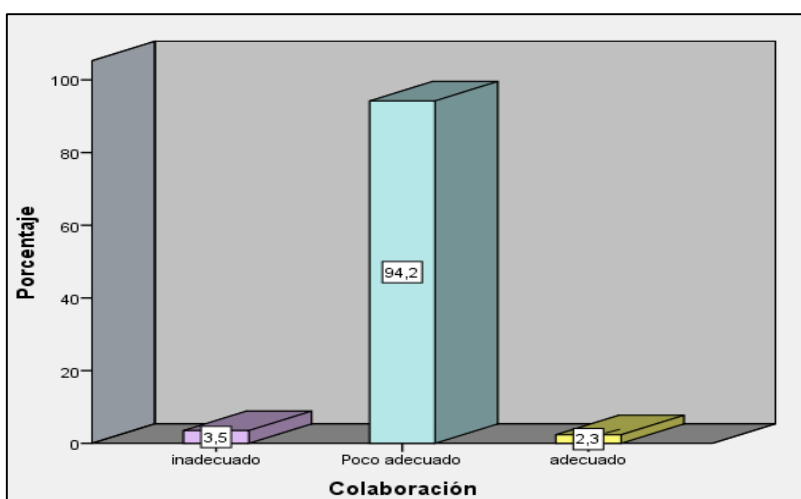


Figura 9. Niveles de la dimensión colaboración de intranet social

De la tabla 17 y figura 9, los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016, valoran la utilización de la dimensión Colaboración con el 94,2% como poco adecuado, entre tanto que el 3,5% la valoran como inadecuado y 2,3% la valoran como adecuado.

Tabla 18  
Niveles de la dimensión contenido social de intranet social

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	3	3,5
Poco adecuado	42	48,8
Adecuado	41	47,7
total	86	100,0

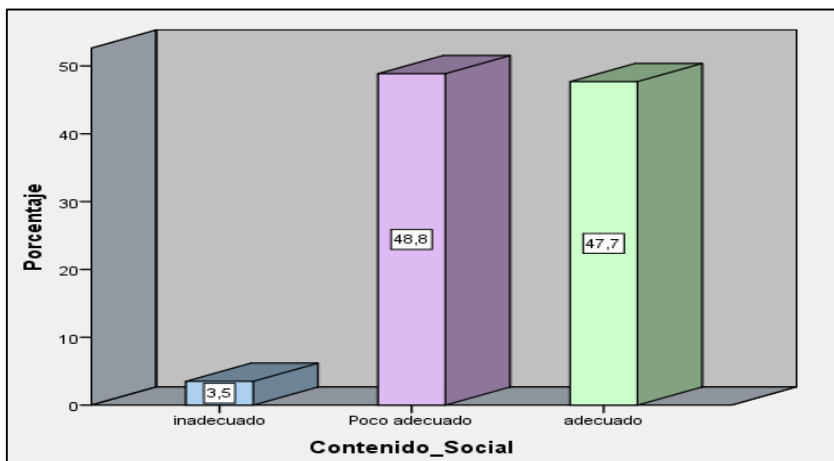


Figura 10. Niveles de la dimensión contenido social de intranet social

De la tabla 18 y figura 10, los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016, valoran la utilización de la dimensión contenido social con el 48,8% como poco adecuado, entre tanto que el 47,7% la valoran como adecuado y el 3,5% la valoran como inadecuado.

### Resultados descriptivos de gestión del conocimiento

Tabla 19  
Niveles de gestión del conocimiento

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	46	53,5
Alto	40	46,5
Total	86	100

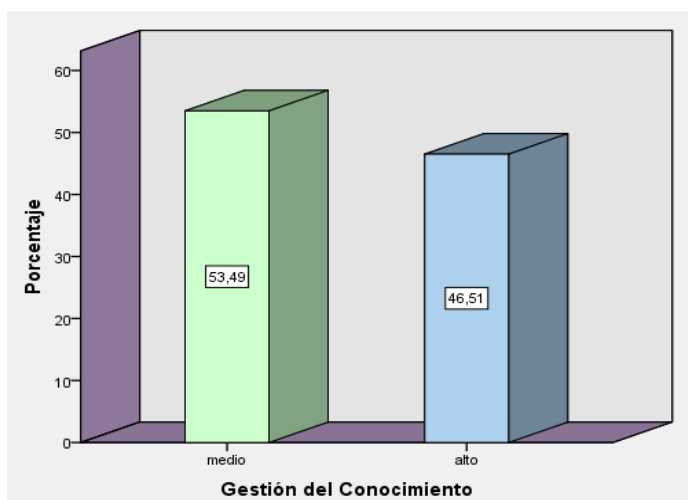


Figura 11. Niveles de gestión del conocimiento

De la tabla 19 y figura 11, los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016, valoran a la gestión del conocimiento en el nivel medio con 53,49% y el 46,51% en el nivel alto

Tabla 20  
*Dimensiones y niveles de Gestión del Conocimiento*

Niveles	Dimensiones de Gestión del Conocimiento							
	Contenido		Cultura		Infraestructura		Procesos	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	0	0.00	1	1.16	26	30.23	0	0.00
Medio	44	51.16	45	52.33	20	23.26	37	43.02
Alto	42	48.84	40	46.51	40	46.51	49	56.98
total	86	100	86	100	86	100	86	100

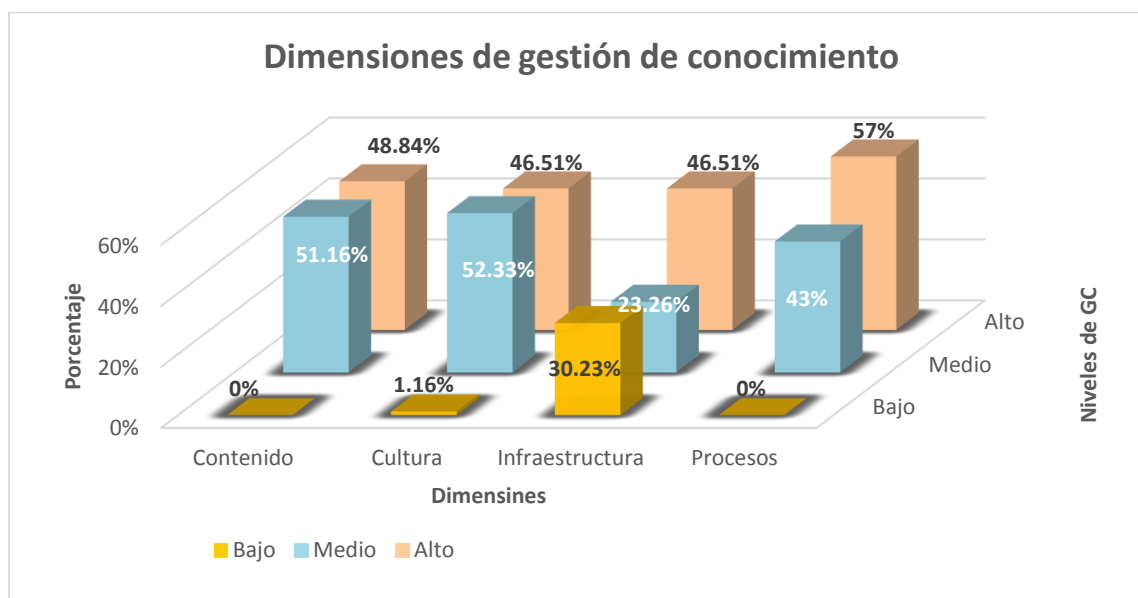


Figura 12. Dimensiones y niveles de Gestión del Conocimiento.

De la tabla 20 y figura 12, los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016, califican el nivel de gestión de conocimiento como alto en las dimensiones: procesos (57%), contenido (48,84%), cultura (46,51%) e infraestructura (46,51%) respectivamente. A su vez, califican el nivel de intranet social como medio en las dimensiones: cultura (52,33%), contenido (51,16%), procesos (43%) e infraestructura (23,26%) respectivamente. Finalmente, califican el nivel de gestión de conocimientos como bajo en las dimensiones: infraestructura (30,23%) y cultura (1,16%) respectivamente.



Tabla 21

Niveles de la dimensión contenido de la gestión del conocimiento

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Medio	59	58,6
Alto	27	31,4
Total	86	100

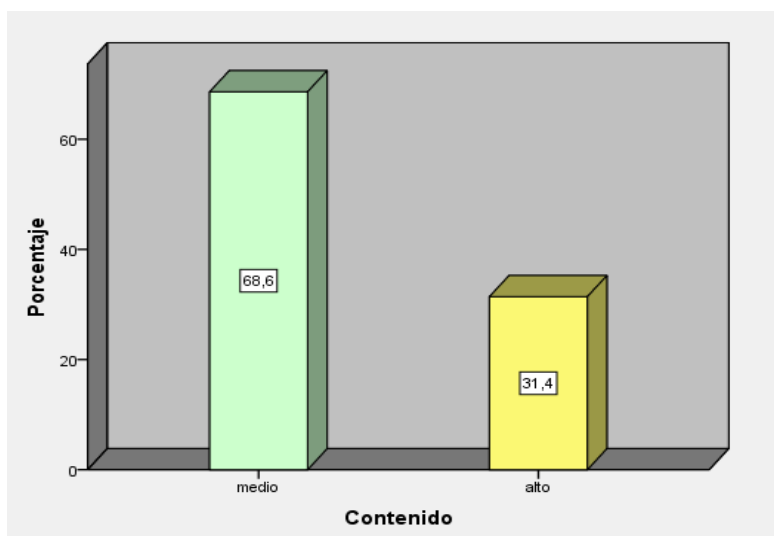


Figura 13. Niveles de la dimensión contenido de la gestión del conocimiento

De la tabla 21 y figura 13, los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016, valoran a la dimensión contenido de la gestión del conocimiento en el nivel medio con 68,6% y el 31,4% en el nivel alto.

Tabla 22

Niveles de la dimensión cultura de la gestión del conocimiento

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	1	1,2
Medio	53	61,6
Alto	32	37,2
Total	86	100

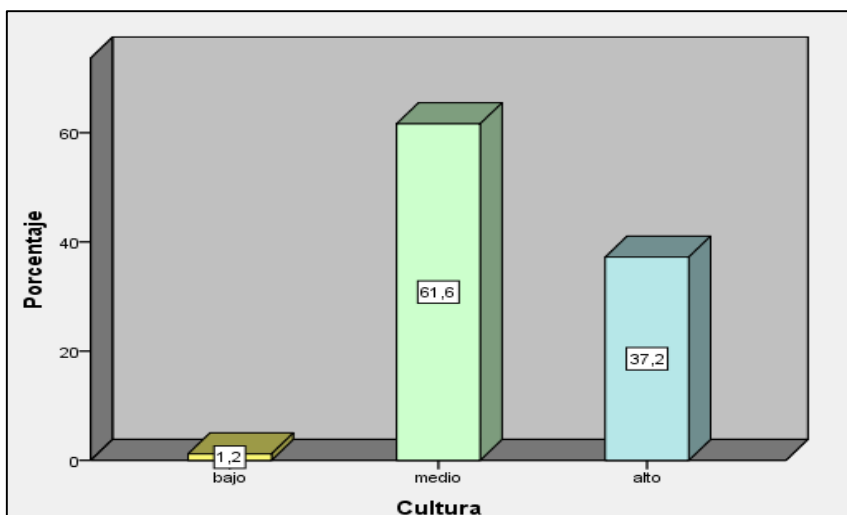


Figura 14 Niveles de la dimensión cultura de la gestión del conocimiento

De la tabla 22 y figura 14, los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016, valoran a la dimensión cultura de la gestión del conocimiento en el nivel medio con 61,6%, entre tanto que el 37,2% en el nivel alto y el 1,2% en el nivel bajo.

Tabla 23

Niveles de la dimensión infraestructura de la gestión del conocimiento

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	30,2
Medio	60	69,8
Total	86	100

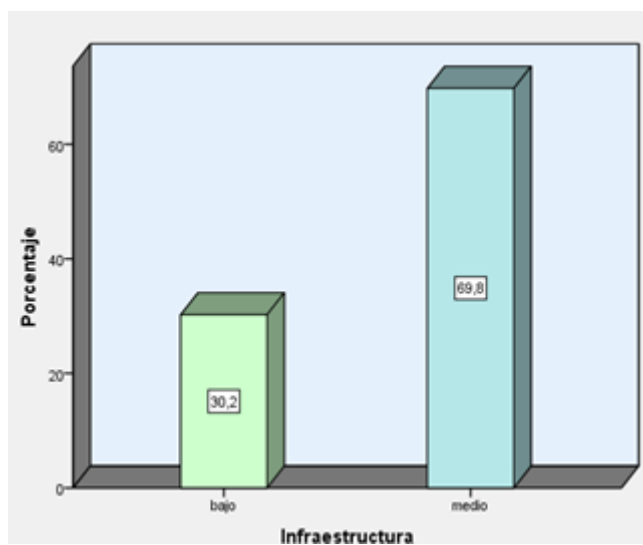


Figura 15. Niveles de la dimensión infraestructura de la gestión del conocimiento

De la tabla 23 y figura 15, los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016, valoran a la dimensión Infraestructura de la gestión del conocimiento en el nivel medio con 69.8% y el 30.2% en el nivel bajo.

Tabla 24

Niveles de la dimensión procesos de la gestión del conocimiento

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	44	51,2
Alto	42	48,8
Total	86	100.00

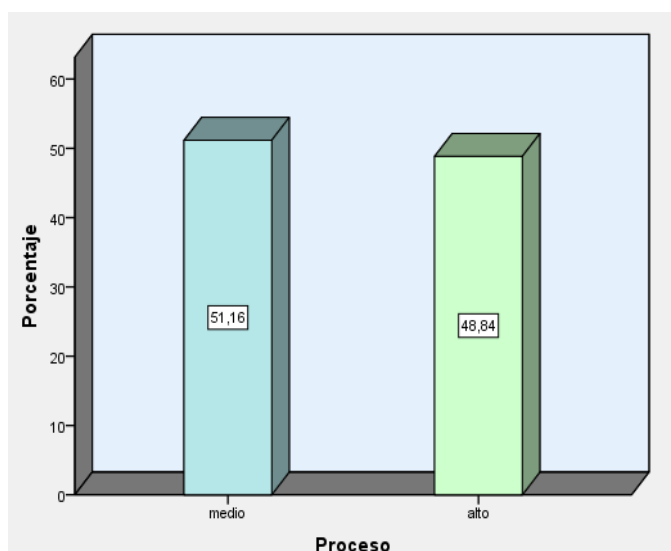


Figura 16. Niveles de la dimensión Procesos de la gestión del conocimiento

De la tabla 24 y figura 16, los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016, valoran a la dimensión procesos de la gestión del conocimiento en el nivel medio con 51,16% y el 48,84% en el nivel alto.

## Resultados descriptivos de intranet social y gestión del conocimiento

Tabla 25  
Niveles de intranet social y gestión del conocimiento

	Gestión del conocimiento						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
Intranet social	n	%	n	%	n	%	n	%
Inadecuado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Poco adecuado	0	0%	46	53.5%	15	17.4%	61	70.9%
Adecuado	0	0%	0	0%	25	29.1%	25	29.1%
Total	0	0%	46	53.5%	40	46.5%	86	100%

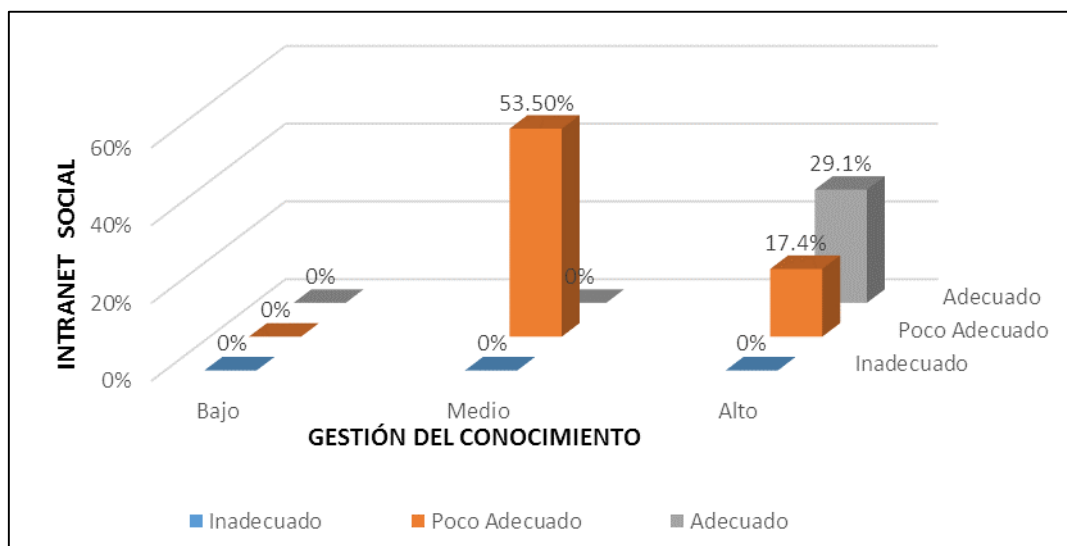


Figura 17. Niveles de intranet social y gestión del conocimiento

Como se observa en la tabla 25 y la figura 17; el 53.5% de los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016, perciben que la gestión de conocimiento está en el nivel medio y corresponde al nivel de utilización poco adecuado de la intranet social, entre tanto el 29,1% de los docentes perciben que la gestión de conocimiento está en el nivel alto y corresponde al nivel de utilización adecuado de la intranet social y finalmente el 17,4% de los docentes que perciben que la gestión de conocimiento está en nivel alto y corresponde al nivel de utilización poco adecuado de la intranet social.

Tabla 26

*Niveles de intranet social y contenido de la gestión del conocimiento*

	<b>Contenido Gestión del conocimiento</b>							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
<b>Intranet social</b>	n	%	n	%	n	%	n	%
Inadecuado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Poco adecuado	0	0%	59	68.6%	2	2.3%	61	70.9%
Adecuado	0	0%	0	0%	25	29.1%	25	29.1%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>59</b>	<b>68.6%</b>	<b>40</b>	<b>31.4%</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

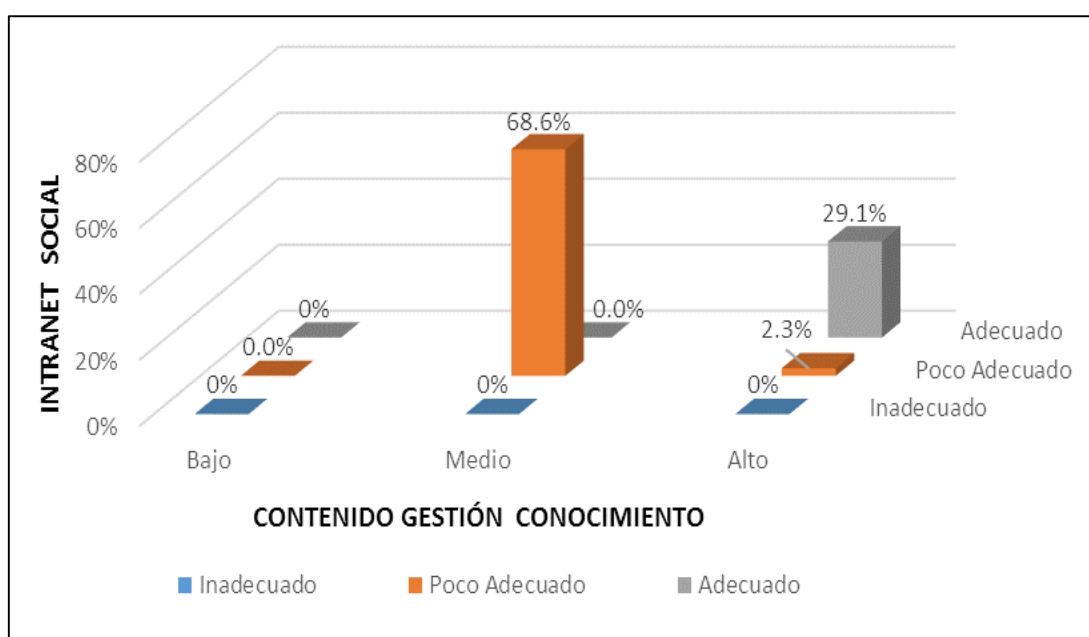


Figura 18. Niveles de intranet social y contenido de la gestión del conocimiento

Como se observa en la tabla 26 y la figura 18; el 68,6% de los docentes perciben que la dimensión contenido de la gestión de conocimiento está en el nivel medio y corresponde al nivel de utilización poco adecuado de la intranet social, entre tanto el 29,1% de los docentes perciben que la gestión de conocimiento está en el nivel alto y corresponde al nivel de utilización adecuado de la intranet social y finalmente el 2,3% de los docentes que perciben que la gestión de conocimiento está en nivel alto y corresponde al nivel de utilización poco adecuado de la intranet social.

Tabla 27  
Niveles intranet social y cultura en gestión de conocimiento

	Cultura en Gestión del conocimiento						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
Intranet social	n	%	n	%	n	%	n	%
Inadecuado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Poco adecuado	1	.2%	53	62.8%	7	8.1%	61	70.9%
Adecuado	0	0%	0	0%	25	29.1%	25	29.1%
Total	0	0%	59	62.8%	40	37.2%	99	100%

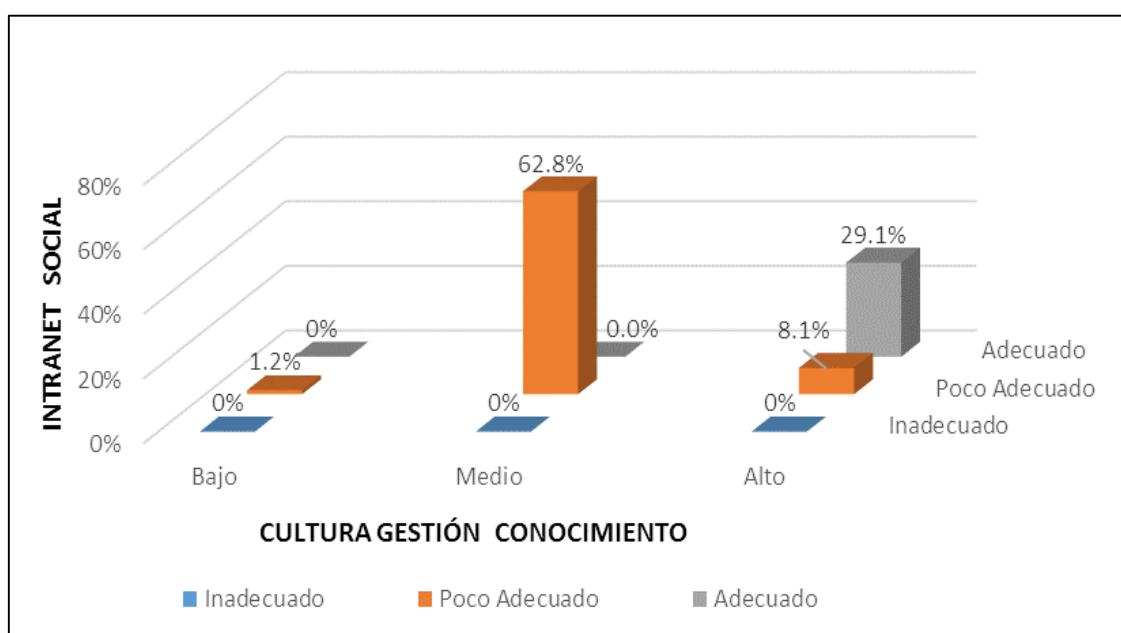


Figura 19. Niveles intranet social y cultura en gestión de conocimiento

Como se observa en la tabla 27 y la figura 19; el 62.8% de los docentes perciben que la dimensión cultura de la gestión de conocimiento está en el nivel medio y corresponde al nivel de utilización poco adecuado de la intranet social, entre tanto el 29,1% de los docentes perciben que la dimensión cultura de la gestión de conocimiento está en el nivel alto y corresponde al nivel de utilización adecuado de la Intranet social, el 8,1% de los docentes perciben que la dimensión cultura de la gestión de conocimiento está en nivel alto y corresponde al nivel de utilización poco adecuado de la intranet social y finalmente el 1,2% de los docentes perciben que la dimensión cultura de la gestión del conocimiento está en nivel bajo y corresponde a la utilización poco adecuado de la Intranet social.

Tabla 28

*Niveles de Intranet social e infraestructura en la gestión de conocimiento*

Intranet social	Gestión del conocimiento						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Inadecuado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Poco adecuado	26	30.2%	35	40.7%	0	0%	61	70.9%
Adecuado	0	0%	25	29.1%	0	0%	25	29.1%
Total	0	30.2%	59	69.8%	0	0%	86	100%

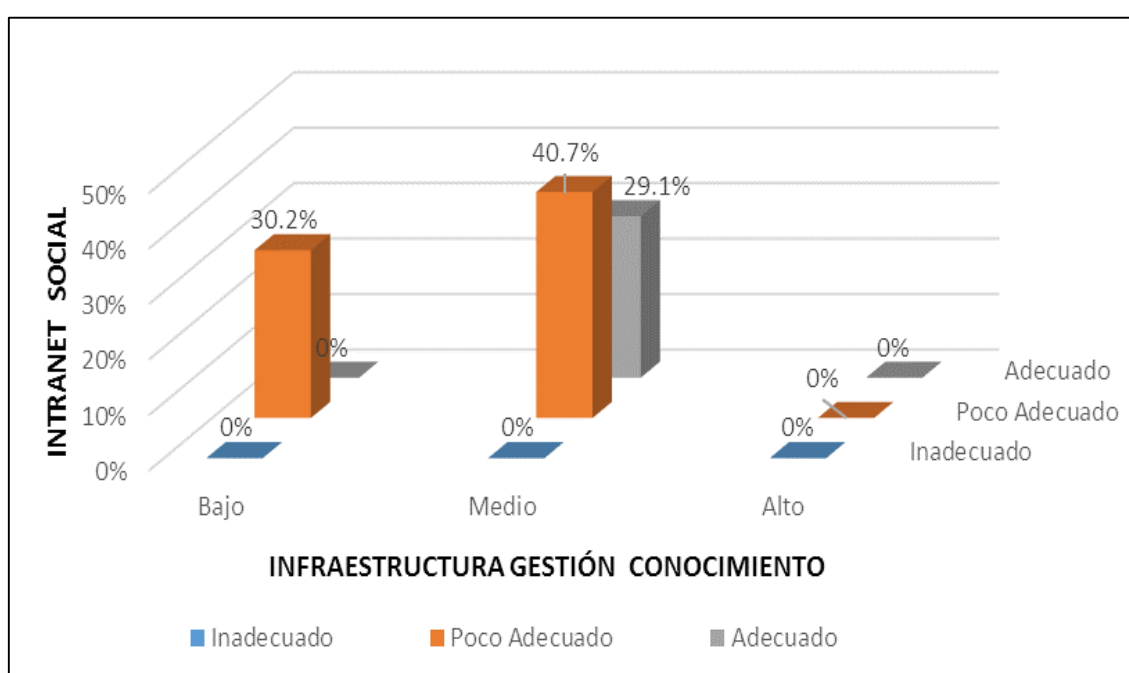


Figura 20. Niveles de Intranet social e infraestructura de gestión de conocimiento

Como se observa en la tabla 28 y la figura 20; el 40,7% de los docentes perciben que la dimensión infraestructura de gestión de conocimiento está en el nivel medio y corresponde al nivel de utilización poco adecuado de la intranet social. El 30,2% de los docentes que perciben que la dimensión infraestructura de gestión de conocimiento está en nivel bajo y corresponde al nivel de utilización poco adecuado de la Intranet social. Finalmente el 29,1% de los docentes perciben que la dimensión Infraestructura de gestión de conocimiento está en el nivel medio y corresponde al nivel de utilización adecuado de Intranet social.

Tabla 29  
Niveles de Intranet social y procesos de gestión de conocimiento

	Gestión del conocimiento						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
Intranet social	n	%	n	%	n	%	n	%
Inadecuado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Poco adecuado	0	0%	37	43%	24	27.90%	61	70.9%
Adecuado	0	0%	7	8.1%	18	29.9%	25	29.1%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>44</b>	<b>51.1%</b>	<b>42</b>	<b>48.9%</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

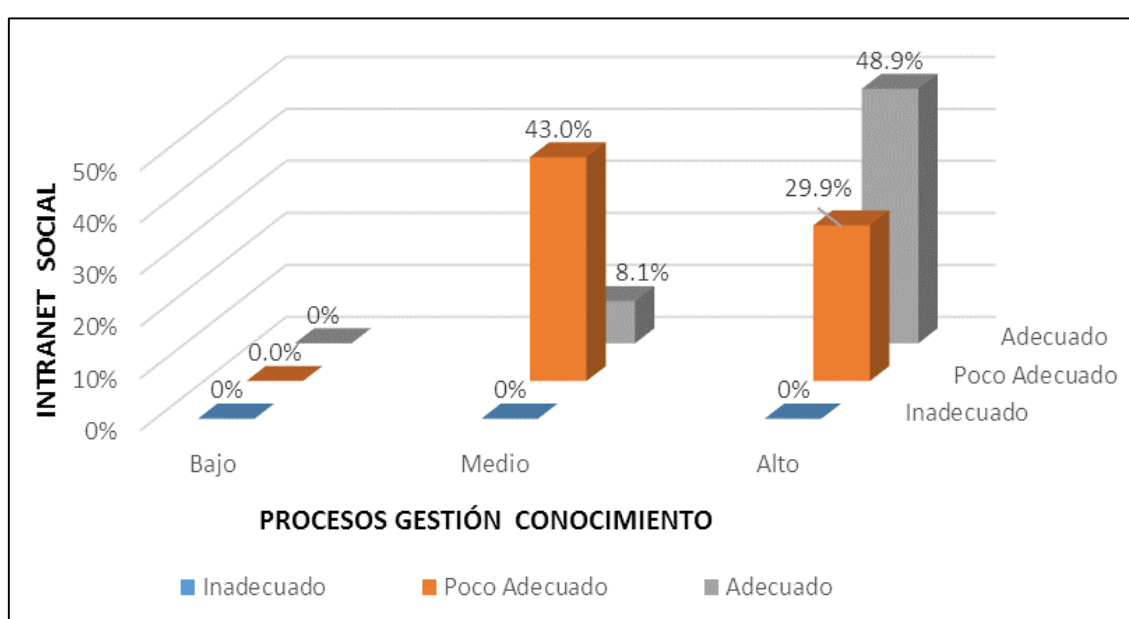


Figura 21. Niveles de Intranet social y procesos de gestión de conocimiento

Como se observa en la tabla 29 y la figura 21; el 48,9% de los docentes perciben que la dimensión procesos en gestión de conocimiento está en el nivel alto y corresponde al nivel de utilización adecuado de la Intranet social. El 43,0% de los docentes que perciben que la dimensión proceso en gestión de conocimiento está en nivel medio y corresponde al nivel de utilización poco adecuado de la Intranet social. El 29,9% de los docentes perciben que la dimensión procesos en gestión de conocimiento está en el nivel alto y corresponde al nivel de utilización poco adecuado de la Intranet social. Finalmente el 8,1% de los docentes perciben que la dimensión procesos en gestión de conocimiento está en el nivel medio y corresponde al nivel de utilización adecuado de la Intranet social.



## 3.2 Resultados inferenciales

### Prueba de hipótesis general

#### Prueba de dependencia.

Tabla 30

*Prueba de dependencia entre intranet social y gestión del conocimiento*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	850,487 <sup>a</sup>	143	,000
N de casos válidos	86		

De acuerdo a la tabla 30. Intranet social y gestión de conocimiento son dependientes, es decir, existe asociación entre ambas variables, como lo muestra el estadístico Chi-cuadrado de Pearson  $X^2 = 850,487$  a un nivel de significación ( $0,000 < 0,05$ ).

#### Prueba de nivel de correlación.

##### Hipótesis.

Ho: No existe relación directa entre intranet social y la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre intranet social y la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016

##### Nivel de significancia.

Para ambas variables se estableció el nivel de significancia de  $\alpha = 0,05 = 5\%$

##### Criterio.

- i) Si sig < 0,05 se rechaza Ho
- ii) Si sig > 0,05 no se rechaza Ho

### Prueba estadística.

Tabla 31

*Nivel de asociación entre intranet social y la gestión del conocimiento*

			Intranet Social	Gestión del Conocimiento
Rho de Spearman	Intranet Social	Coefficiente de correlación	1,000	,937**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Gestión del conocimiento	Coefficiente de correlación	,937**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Decisión.

En la tabla 31, encontramos que existe una prueba altamente significativa con  $p$  valor =  $0,000 < 0,01$ , y un coeficiente de Rho de Spearman =  $0,937^{**}$  indicando con ello que se encuentra en un nivel de correlación muy alta ( $0,91 - 1,00$ ), es decir, existe evidencia estadística para afirmar que hay relación directa entre la intranet social y la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica 1

#### *Prueba de dependencia.*

Tabla 32

*Prueba de dependencia entre intranet social y contenido de la gestión del conocimiento*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	633,907 <sup>a</sup>	104	,000
N de casos válidos	86		

De acuerdo a la tabla 32. Intranet social y la dimensión contenido de gestión de conocimiento son dependientes, es decir, existe asociación entre ambas variables, como lo muestra el estadístico Chi-cuadrado de Pearson  $X^2 = 633,907^a$  un nivel de significación ( $0,000 < 0,05$ ).

## Prueba de nivel de correlación.

### Hipótesis.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre intranet social y la dimensión contenido de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre intranet social y la dimensión contenido de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

### Nivel de significancia.

Para ambas variables se estableció el nivel de significancia de  $\alpha = 0,05 = 5\%$

### Criterio.

- i) Si  $\text{sig} < 0,05$  se rechaza H<sub>0</sub>
- ii) Si  $\text{sig} > 0,05$  no se rechaza H<sub>0</sub>

### Prueba estadística.

Tabla 33

*Nivel de asociación entre intranet social y contenido de la gestión del conocimiento*

			Intranet social	Contenido
Rho de Spearman	Intranet Social	Coeficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	86	86	
Contenido	Coeficiente de correlación		,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	86	86	

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Decisión.

En la tabla 33, encontramos que existe una prueba altamente significativa con p valor = 0,000 < 0,01, y un coeficiente de Rho de Spearman = 0,782\*\* indicando con ello que se encuentra en un nivel de correlación alta (0,71 – 0,90), es decir, existe evidencia estadística para afirmar que hay relación directa entre la intranet social y

la dimensión contenido de gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## Prueba de hipótesis específica 2

### Prueba de dependencia.

Tabla 34

*Prueba de dependencia entre intranet social y cultura de la gestión del conocimiento*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	598,8	104	,000
N de casos válidos	41 <sup>a</sup>		
	86		

De acuerdo a la tabla 34. Intranet social y la dimensión cultura de gestión del conocimiento son dependientes, es decir, existe asociación entre ambas variables, como lo muestra el estadístico Chi-cuadrado de Pearson  $X^2 = 598,841$  a un nivel de significación ( $0,000 < 0,05$ )

### Prueba de nivel de correlación.

#### Hipótesis.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre intranet social y la dimensión cultura de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST Privado Sidem de Pachacámac, 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre intranet social y la dimensión cultura de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST Privado Sidem de Pachacámac, 2016.

#### Nivel de significancia.

Para ambas variables se estableció el nivel de significancia de  $\alpha = 0,05 = 5\%$

#### Criterio.

- i) Si sig < 0,05 se rechaza H<sub>0</sub>
- ii) Si sig > 0,05 no se rechaza H<sub>0</sub>

### Prueba estadística.

Tabla 35

*Nivel de asociación entre intranet social y cultura de la gestión del conocimiento*

			Intranet Social	Cultura
Rho de Spearman	Intranet social	Coeficiente de correlación	1,000	,838
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Cultura	Coeficiente de correlación	,838	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Decisión.

En la tabla 35, encontramos que existe una prueba altamente significativa con  $p$  valor =  $0.000 < 0.05$ , y un coeficiente de Rho de Spearman =  $0,838^{**}$  indicando con ello que se encuentra en un nivel de correlación alta ( $0,71 - 0,90$ ), es decir, existe evidencia estadística para afirmar que hay relación directa entre la intranet social y la dimensión contenido de gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica 3

#### Prueba de dependencia.

Tabla 36

*Prueba de dependencia entre intranet social e infraestructura*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	563,047 <sup>a</sup>	91	,000
N de casos válidos	86		

De acuerdo a la tabla 36. Intranet social y la dimensión cultura de gestión del conocimiento son dependientes, es decir, existe asociación entre ambas variables, como lo muestra el estadístico Chi-cuadrado de Pearson  $X^2 = 563,047$  a un nivel de significación ( $0,000 < 0,05$ )

## Prueba de nivel de correlación.

### Hipótesis.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre Intranet social y la dimensión infraestructura de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre Intranet social y la dimensión infraestructura de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

### Nivel de significancia.

Para ambas variables se estableció el nivel de significancia de  $\alpha = 0,05 = 5\%$

### Criterio.

- i) Si sig < 0,05 se rechaza H<sub>0</sub>
- ii) Si sig > 0,05 no se rechaza H<sub>0</sub>

### Prueba estadística.

Tabla 37

*Nivel de asociación intranet social e infraestructura de la gestión del conocimiento*

			Intranet	
			social	Infraestructura
Rho de Spearman	Intranet social	Coeficiente de correlación	1,000	,751
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	infraestructura	Coeficiente de correlación	,751	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Decisión.

En la tabla 37, encontramos que existe una prueba altamente significativa con p valor = 0,000 < 0,05, y un coeficiente de Rho de Spearman = 0,751 indicando con ello que se encuentra en un nivel de correlación alta (0,71 – 0,90), es decir, existe evidencia estadística para afirmar que hay relación directa entre la intranet social y la dimensión infraestructura de gestión del conocimiento en los docentes del IEST

privado Sidem de Pachacámac, 2016. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

#### **Prueba de hipótesis específica 4**

##### **Prueba de dependencia.**

Tabla 38

*Prueba de dependencia entre intranet social y procesos*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	441,814 <sup>a</sup>	1	,000
N de casos válidos	86		

De acuerdo a la tabla 38. Intranet social y la dimensión procesos de gestión del conocimiento son dependientes, es decir, existe asociación entre ambas variables, como lo muestra el estadístico Chi-cuadrado de Pearson  $X^2 = 441,814$  a un nivel de significación ( $0,000 < 0,05$ )

##### **Prueba de nivel de correlación.**

###### **Hipótesis.**

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre intranet social y la dimensión procesos de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre la intranet social y la dimensión procesos de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.

###### **Nivel de significancia.**

Para ambas variables se estableció el nivel de significancia de  $\alpha = 0,05 = 5\%$

###### **Criterio.**

- i) Si sig < 0,05 se rechaza H<sub>0</sub>
- ii) Si sig > 0,05 no se rechaza H<sub>0</sub>

### Prueba estadística.

Tabla 39

*Nivel de asociación entre intranet social y procesos de la gestión del conocimiento*

			Intranet	
			social	Proceso
Rho de Spearman	Intranet social	Coefficiente de correlación	1,000	,689**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	86	86
	Proceso	Coefficiente de correlación	,689**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Decisión.

En la tabla 39, encontramos que existe una prueba altamente significativa con p valor =  $0,006 < 0,05$ , y un coeficiente de Rho de Spearman =  $0,689^{**}$  indicando con ello que se encuentra en un nivel de correlación moderada ( $0,41 - 0,70$ ), es decir, existe evidencia estadística para afirmar que hay relación directa entre la intranet social y la dimensión proceso de gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.



## **IV. Discusión**

Intranet social y gestión del conocimiento son dependientes, como lo muestra los estadísticos Chi-cuadrado  $X^2 = 850,487$  y Rho de Spearman de 0,937 a un nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ) con estos resultados se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que; la intranet social tiene una relación significativa con la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem, Pachacámac, 2016. Este resultado tiene similitud con las conclusiones de Huaira (2013) donde manifiesta que el sistema intranet tiene relación significativa entre la gestión del conocimiento en alumnos y docentes. Situación similar se da con Vásquez (2014), que indica que la plataforma PROMISE –KEFramework facilitó la identificación, creación y adquisición de los conocimientos. A su vez, Segovia (2013) afirma que la capacitación a través del uso de tecnologías de información y comunicación mejoró la gestión del conocimiento en la Defensoría del Pueblo. En ese sentido, Aguilera (2015) concluye que la plataforma basada en arquitectura colaborativa y con características de red social permitió mejorar la gestión del conocimiento. A su vez Arambarri (2012) concluye que el soporte TIC de entorno colaborativo mejoro la gestión del conocimiento incentivando de esta manera la cohesión grupal, y aumentando la satisfacción y calidad del trabajo de estos colectivos.

La Intranet social y la dimensión contenido de la gestión del conocimiento son dependientes, como lo muestra los estadísticos Chi-cuadrado  $X^2 = 633,907$  y Rho de Spearman de 0,782 a un nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ) con estos resultados se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que; la intranet social tiene una relación significativa con la dimensión contenido de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem, Pachacámac, 2016. Este resultado tiene similitud con las conclusiones de Aguilera (2015), donde la plataforma de gestión de conocimiento con componentes sociales ayudó a compartir información de interés con los demás compañeros; facilito la cercanía y comunicación con los compañeros, sobre todo los que están más lejanos.

La Intranet social y la dimensión cultura de la gestión del conocimiento son dependientes, como lo muestra los estadístico Chi-cuadrado  $X^2 = 598,841$  y Rho de Spearman de 0,838 a un nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ) con estos resultados se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que; la intranet social tiene una relación significativa con la dimensión cultura de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem, Pachacámac, 2016. Este resultado tiene similitud con las conclusiones de Cahui y Gonzales (2015) que aseguran que la gestión de conocimiento con medios sociales sientan las bases de una cultura más abierta y muy democratizada, por lo que es fácil para la gente anunciar sus intereses, opiniones, conocimientos o necesidades.

Intranet social y la dimensión infraestructura de la gestión del conocimiento son dependientes, como lo muestra los estadístico Chi-cuadrado  $X^2 = 583,047$  y Rho de Spearman de 0,751 a un nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ) con estos resultados se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que; la intranet social tiene una relación significativa con la dimensión infraestructura de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem, Pachacámac, 2016. Este resultado tiene similitud con las conclusiones de Arambarri (2012) que aseguran que la plataforma de gestión de conocimiento permite a los usuarios configurar perfiles, establecer contactos, encontrar un experto en aquello que precisan, las conexiones facilitan la conversación, el intercambio de información de manera ordenada, segura y fluida. A su vez Córdova, Gusukuma y Lezatema (2015) concluyen que el empleo de herramientas tecnológicas favoreció el aumento de la gestión del conocimiento.

Intranet social y la dimensión procesos de la gestión del conocimiento se encuentran asociadas significativamente, como lo muestra los estadísticos Chi-cuadrado  $X^2 = 441,814$  y Rho de Spearman de 0,689 a un nivel de significancia ( $0,006 < 0,05$ ) con estos resultados se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que; la intranet social tiene una relación significativa con la dimensión procesos de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem, Pachacámac, 2016. Este resultado tiene similitud con las conclusiones de Huaira (2012) que aseguran que el sistema de intranet facilita el

Proceso (creación, almacenamiento, intercambio y uso) de la gestión de conocimiento. También concuerda con los resultados la investigación de Jaramillo (2012) que manifiesta que los procesos de gestión de conocimiento benefician a todos los actores de la cadena de valor de una organización.

## **V. Conclusiones**

- Primera** Se determina que existe relación entre la Intranet social y la Gestión del conocimiento, como se muestra con el estadístico Chi-cuadrado  $X^2 = 850.487$  a un nivel de significación  $0,000 < 0.05$ , por otro lado se calculó el coeficiente de Rho Spearman de  $0.937$  a un nivel de significación  $0,000 < 0.05$ , con estos resultado de prueba se ha aceptado la hipótesis alterna y se ha rechazado la hipótesis nula, se concluye que; la intranet social tiene relación directa con la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac.
- Segunda** Se determina que existe relación significativa entre la intranet social y la dimensión contenido de la gestión del conocimiento están asociados, como se muestra con el estadístico Chi-cuadrado  $X^2 = 633.907$  a un nivel de significación  $0,000 < 0.05$ , por otro lado se calculó el coeficiente de Rho Spearman de  $0.782$  a un nivel de significación  $0,000 < 0.05$ , con estos resultado de prueba se ha aceptado la hipótesis alterna y se ha rechazado la hipótesis nula, se concluye que; la intranet social tiene relación directa con la dimensión contenido de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST Privado Sidem de Pachacámac.
- Tercera** Se determina que existe relación significativa entre la intranet social y la dimensión cultura de la gestión del conocimiento están asociados, como se muestra con el estadístico Chi-cuadrado  $X^2 = 598.841$  a un nivel de significación  $0,000 < 0.05$ , por otro lado se calculó el coeficiente de Rho Spearman de  $0.838$  a un nivel de significación  $p < 0.05$ , con estos resultado de prueba se ha aceptado la hipótesis alterna y se ha rechazado la hipótesis nula, se concluye que; la intranet social tiene relación directa con la dimensión cultura de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac.
- Cuarta** Se determina que existe relación significativa entre la intranet social y la dimensión infraestructura de la gestión del conocimiento están asociados, como se muestra con el estadístico Chi-cuadrado  $X^2 = 583.047$  a un nivel de significación  $p < 0.05$ , por otro lado se calculó

el coeficiente de Rho Spearman de 0.751 a un nivel de significación  $0,000 < 0.05$ , con estos resultado de prueba se ha aceptado la hipótesis alterna y se ha rechazado la hipótesis nula, se concluye que; la intranet social tiene relación directa con la dimensión infraestructura de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac.

**Quinta** Se determina que existe relación significativa entre la intranet social y la dimensión procesos de la gestión del conocimiento están asociados, como se muestra con el estadístico Chi-cuadrado  $X^2 = 441.723$  a un nivel de significación  $0,000 < 0.05$ , por otro lado se calculó el coeficiente de Rho Spearman de 0.689 a un nivel de significación  $0,006 < 0.05$ , con estos resultado de prueba se ha aceptado la hipótesis alterna y se ha rechazado la hipótesis nula, se concluye que; la Intranet social tiene relación directa con la dimensión procesos de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac.

## **VI. Recomendaciones**



- Primera** Se recomienda a los directivos del IEST privado Sidem ampliar la investigación para conocer el nivel de Gestión del conocimiento de los docentes: por sedes, por carreras profesionales, por carreras profesionales por sedes y conocer las necesidades de los docentes para implementar la capacitación teórico - práctica del uso de la internet social para que los docentes mejoren el nivel de gestión de conocimiento como consecuencia de la utilización adecuada de la Intranet social.
- Segundo** Se recomienda a los directivos del IEST privado Sidem implementar la capacitación teórico - práctica del uso de la Intranet social para que los docentes mejoren el nivel en la dimensión contenido de la gestión de conocimiento como consecuencia de la utilización adecuada de la intranet social.
- Tercera** Se recomienda a los directivos del IEST privado Sidem implementar la capacitación teórico - práctica del uso del intranet social para que los docentes mejoren el nivel en la dimensión cultura de la gestión de conocimiento como consecuencia de la utilización adecuada de la intranet social.
- Cuarta** Se recomienda a los directivos del IEST privado Sidem implementar la capacitación teórico - práctica del uso de la intranet social para que los docentes mejoren el nivel en la dimensión infraestructura de la gestión de conocimiento como consecuencia de la utilización adecuada de la intranet social.
- Quinta** Se recomienda a los directivos del IEST privado Sidem implementar la capacitación teórico - práctica del uso de la intranet social para que los docentes mejoren el nivel en la dimensión procesos de la gestión de conocimiento como consecuencia de la utilización adecuada de la intranet social.

## **VII. Referencias**

- Africano, N. (2010). *Generación y transferencia del conocimiento bajo el enfoque de Organizaciones Inteligentes*. Tesis de Doctor Intelligent Organizations Development & Management, Florida: Tecana American University (TAU). Recuperado de [www.tauniversity.org/sites/default/files/tesis/tesis-nelly-africano.pdf](http://www.tauniversity.org/sites/default/files/tesis/tesis-nelly-africano.pdf)
- Aguilera, D. (2015). *Plataforma de gestión del conocimiento basada en arquitectura colaborativa e interfaz de red social*. Tesis de Maestría en Gestión de Tecnologías de Información, Santiago de Chile: Universidad de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/134099>
- Alavi, M. y Leidner, D (1999). "*Knowledge management systems: issues, challenges and benefits*". Communications of the AIS, 1. Recuperado de: <http://belkcollegeofbusiness.uncc.edu/jpfoley/Readings/artic07.pdf>
- Arambarri, J. (2012). *Metodología de Evaluación y Gestión del Conocimiento dinámico por procesos utilizando como soporte TIC el Entorno Colaborativo de Trabajo basado en el modelo de creación de Conocimiento de Nonaka-Takeuchi. Caso de estudio en el área de Gestión de proyectos de I+D+i en institución avanzada en Conocimiento*. Tesis para obtener el grado de Doctor en Universidad de Córdoba. Recuperado de <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/12114/2014000000942.pdf?sequence=1>
- Asuelo, A. (2014). *Cómo solucionar los principales problemas de Comunicación Interna en las empresas con una Red Social Corporativa*. Barcelona: UAC.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Bock, F. (1998). *The Intelligent Organization*. Arthur D. Little: Prism, segundo trimestre. Recuperado de [http://www.adlittle.com/strategy-prism.html?&no\\_cache=1&view=226](http://www.adlittle.com/strategy-prism.html?&no_cache=1&view=226)

- Browning, P. y Lowndes, M. (2001). *JISC techwatch report: content management systems*. Techwatch report TSW 01-02, the joint information systems committee. September 2001.
- Cahui, Y. y Gonzales, R. (2015). *Guía de implementación de gestión del conocimiento usando medios sociales en una entidad de administración tributaria*. Tesis de Maestría en Ingeniería de Computación y Sistemas, mención en Gestión de Tecnologías de Información, Lima: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2007/1/cahui\\_gonzales.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2007/1/cahui_gonzales.pdf)
- Cama, M. (2004). *Gestión del Conocimiento y Tecnología de la Información y Comunicación en las universidades públicas del Cercado de Lima*. Tesis de Doctor en Educación, Lima: Universidad César Vallejo.
- Carrillo, A. (2014). *La intranet social*. Barcelona: Editorial UOC.
- Córdova, K., Gusukuma, E y Lezatema, U. (2015). *Plan de desarrollo de la gestión de conocimiento de una empresa de consultoría en tecnología*. Tesis de Maestría en Magister en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas, Lima: Universidad del Pacífico. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1134/CordovaKelly2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Correa, S. (2011). *Proceso de construcción teórica del concepto de gestión*. Pereira, Colombia. Recuperado de <http://biblioteca.ucp.co>
- Cueva, A. (2015). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Lima: Macro.
- Davenport, T. y Prusak, L. (1993). "Blow up the corporate library". *International Journal of Information Management*, **13**(6): pp. 405-412

- De Long, D y Seeman, P. (2000). "Confronting conceptual confusion and conflict in knowledge management". *Organizational Dynamics*, **29**(1): pp. 33-44.
- Duperrin, B. (2011). *¿What is a social intranet or an intranet 2.0?*. Recuperado de <http://www.duperrin.com/english/2011/01/28/what-is-a-social-intranet-or-an-intranet-2-0/>
- Earl, M. (2001). "Knowledge management strategies: Toward a taxonomy". *Journal of Management Information Systems*, 18(1): pp. 215-233.
- Essers, J. y Schreinemakers, J. (1997). *Nonaka's subjectivist conception of knowledge in corporate knowledge management. Knowledge Organization*, 24(1): pp.24-32
- Freund. y Simon, G. (1994). *Estadística Aplicada*. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- García, F. (2006). *Recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario*. México: Limusa
- Gates, B. (1999). *Los negocios en la era digital*. Barcelona: Plaza y Janés
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología d la investigación*. México: McGraw-Hill/interamericana.
- Huaira I (2014). *Sistema de intranet y la gestión del conocimiento en docentes y alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa N° 1138 José Abelardo Quiñones Urb. Valdiviezo-Ate Lima 2013. Tesis para obtener el grado de Magister en Administración de la Educación, Lima: Universidad César Vallejo..*
- Hsu, H. (2013). *Signals and systems*. 2<sup>nd</sup> edition. Delaware: Shaum's outlines

- Kaplan, A. y Haenlein, M. (2010). *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media*. Business Horizons, 53(1), 59–68
- Laudon, K. Laudon, J. (2012). *Sistemas de Información Gerencial*. México, México: Pearson.
- LePage, E. (2016). *Como configurar perfiles en redes sociales*. Recuperado de <https://blog.hootsuite.com/es/como-configurar-perfiles-en-facebook-twitter-y-en-otras-redes-sociales-importantes/>
- López, P. (2011). *Aprendizaje colaborativo para la Gestión de Conocimiento en Redes Educativas en la web 2.0*. Tesis para obtener el grado de Doctor en Educación, Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/21561/1/LopezSanchez01libre.pdf>
- López, R. (2005). *Filosofía I*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.
- National Association of Insurance Commissioners. (2012). *The Use of Social Media in Insurance*. Recuperado de [http://www.naic.org/documents/committees\\_d\\_social\\_media\\_exposures\\_111201\\_whitepaper\\_draft\\_social\\_media.pdf](http://www.naic.org/documents/committees_d_social_media_exposures_111201_whitepaper_draft_social_media.pdf)
- O'Dell, C. y Grayson, J. (1998). *If only we knew what we know: Identification and transfer of internal best practices*. *California Management Review*, 40(3): pp. 154-174.
- Odriozola, F. (2000). *Variables de decisión y factores clave en el proceso información-conocimiento-innovación*. En: La gestión del conocimiento: Retos y soluciones de los profesionales de la información: FESABID, Jornadas Españolas de Documentación (8º, Bilbao 19-21 de octubre). S.I.: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco

- Ortega, R. (2001). "El índice de capital humano: una herramienta para fidelizar el capital intelectual". *Harvard Deusto Business Review*, (103): pp. 86-93.
- Panahi, S., Watson, J., & Patridge, H. (2012). *Social Media and Tacit Knowledge Sharing: Developing a Conceptual Model*. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, (64), 1095–1102
- Peluffo, M y Catalán, E. (2002). *Introducción a gestión del conocimiento y su aplicación al sector público*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Pérez-Montoro M.(2005). "Sistemas de gestión de contenidos en la gestión del conocimiento". *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, núm. 14 (junio). Recuperado de <http://bid.ub.edu/14monto2.htm>.
- Pérez-Montoro, M. (2008). *Gestión del conocimiento en las organizaciones*. Gijón: Trea.
- Pérez-Montoro, M. (2016). *Gestión del conocimiento orígenes y evolución*. *El profesional de la información*, v. 25, n. 4, pp. 526-534 Recuperado de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2016/jul/02.pdf>
- Rodríguez, M., García, F., Pérez, M. y Castillo, M (2009). *La gestión del conocimiento, factor estratégico para el desarrollo. Gestión en el Tercer Milenio*, Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 12, N° 23, Lima, julio 2009).
- Rubio, P. (2008). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid: Instituto europeo de gestión empresarial.
- Rueda, M. (2014). *La Gestión del conocimiento y la Ciencia de la Información*. Tesis de Doctor. Madrid: Universidad Carlos III.

- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodologías y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Sánchez, M. y Vega, J. (2006). *La gestión del conocimiento y su relación con otras gestiones*. *Ciencias de la Información*, vol. 37, núm. 2-3, mayo-diciembre, 2006, pp. 35-52. Instituto de Información Científica y Tecnológica, La Habana, Cuba.
- Segovia, R. (2013). *Gestión del conocimiento en una entidad pública a través del uso de plataformas virtuales de enseñanza: caso Defensoría del Pueblo*. Tesis para obtener el grado de Magister en Magister en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología., Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4991>
- Saito, A. (2007). *Educating knowledge managers: A competence-based approach*. Tesis doctoral. Japan: Advanced Institute of Science and Technology, School of Knowledge Science.
- Tamayo, M. (2004). *Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.
- Tremblay, J. y Manohar, R. (1996). *Matemáticas discretas con aplicaciones a las ciencias de la computación*. México: CECSA.
- Vivaintra (2015). *Intranet social y Colaborativa*. Recuperado de <http://es.vivaintra.com/novidades/post/6/intranet-social-e-colaborativa>
- Vásquez, D. (2014). *Marco Metodológico para la Creación y Adquisición de Conocimiento en las Organizaciones*. Tesis para obtener el grado de Doctor en Informática, Madrid: Universidad Juan Carlos III Recuperada de <http://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/19275#preview>.
- Welch, S. y Comer, J. (1988). *Quantitative Methods for Public Administration: Techniques and Applications*. U.S.A.: Books/Cole Publishing Co.



## **VII. Anexos**

## **Anexo 1: artículo científico**

### **Título**

Intranet social y gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem, Pachacámac, 2016.

### **Autor**

Jorge Homero, Pozo Chumacero, Jopochu@yahoo.es, Goals S.A.

### **Resumen**

El objetivo de la investigación fue "Determinar la relación entre Intranet social y la gestión del conocimiento en los docentes en IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016." La investigación fue básica, de nivel correlacional y diseño no experimental de corte transeccional. La muestra estratificada fue de 86 docentes. Los cuestionarios obtuvieron una confiabilidad de  $\alpha = 0.900$  y  $\alpha = 0.842$  para Intranet social y Gestión del conocimiento respectivamente. La investigación concluyó que: La Intranet social se encuentran asociados con la gestión de conocimiento, como lo demuestra  $X^2 = 850,487$  con  $p = 0,000$  y  $p = 0,937$  con  $p = 0,000$

**Palabras clave:** Intranet social, gestión del conocimiento

### **Abstract**

The objective of the research was to "Determine the relationship between Social intranet and Knowledge management in teachers in Private IEST Sidem of Pachacámac, 2016." The research was basic, correlational level and non-experimental design of transeccional cut. The stratified sample was 86 teachers. The questionnaires obtained a reliability of  $\alpha = 0.900$  and  $\alpha = 0.842$  for social intranet and knowledge management respectively. The research concluded that: The social intranet are associated with knowledge management, as shown by  $X^2 = 850,487$  with  $p = 0.000$  and  $p = 0.937$  with  $p = 0.000$ .

**Keywords:** Social Intranet, Knowledge Management

## **Introducción**

Se necesitaba conocer si Intranet social y gestión del conocimiento son dependientes en los docentes en IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016. Confirmada la dependencia se determinó el nivel de relación que existe.

## **Antecedentes**

Aguilera (2015), descubrió que la plataforma basada en arquitectura colaborativa y con características de red social permitió mejorar la gestión del conocimiento. Vásquez (2014), encontró que la plataforma PROMISE –KEFramework facilitó la identificación, creación y adquisición de los conocimientos. Arambarri (2012), halló que el soporte TIC de entorno colaborativo mejoro la gestión del conocimiento. Cahui y Gonzales (2015), demostró que el uso de los medios sociales mejoró la gestión de conocimiento. Córdova, Gusukuma y Lezatema (2015), descubrió que el empleo de herramientas tecnológicas favoreció el aumento de la gestión del conocimiento. Huaira (2013), halló que existe relación entre el sistema intranet con la gestión de conocimiento. Segovia (2013), encontró que la capacitación a través del uso de tecnologías de información y comunicación mejoró la gestión del conocimiento en la Defensoría del Pueblo.

## **Intranet social**

Según Carrillo (2014), Bradley & McDonald (2011) citados por Cahui y Gonzales (2015, p.40), Panahi et al. (2012 y (National Association of Insurance Commissioners, 2012, p.2), la intranet social es un sitio web interno donde los empleados realizan su trabajo, se conectan con facilidad, presentan e intercambian opiniones, conversan, crean contenidos, permite la colaboración masiva para compartir conocimientos con otros empleados, buscar el asesoramiento de expertos y pueden socializar entre usuarios de una comunidad.

Carrillo (2014, p.96) sostiene que, la Intranet social dispone de cuatro dimensiones: (a) Conexiones, (b) Conversaciones, (c) Colaboración y (d) Contenido social. Las conexiones, comprende el conjunto de funcionalidades por las que los empleados pueden configurar rápidamente sus perfiles, establecer sus contactos, seguirse los unos a los otros o encontrar a un experto en aquello que precisan, de

una manera sencilla. Estas herramientas ayudan a establecer y definir quién conoce a quién, y quién sabe qué (Carrillo (2014, p.96)). Las conversaciones dan voz a los empleados para que realicen sus aportes. Facilitan la conversación horizontal y el intercambio de información de manera ordenada, segura y fluida, a través de herramientas como blogs, microblogs, foros, o redes sociales corporativas (Carrillo (2014, p.96)). Se dispone de un repositorio de conocimiento institucional para que los empleados encuentren respuestas a sus preguntas rápidamente, o bien conocer quién podría tener la respuesta en función de los perfiles. Además, permiten gestionar grupos o comunidades internas, entre otras cosas para difundir las buenas prácticas e innovaciones (Carrillo (2014, p.96)). Respecto al contenido social señalan que, se ofrecen componentes sociales incrustados en el consumo de contenidos como los comentarios a noticias, valoración, «me gusta» o etiquetado. Sientan las bases de una cultura más abierta y la adopción posterior de otras herramientas sociales y colaborativas (Carrillo (2014, p.96)).

### **Gestión del conocimiento**

Bock (1998, p. 3), define a la gestión del conocimiento como el proceso que permite transferir los conocimientos o experiencias de una persona o grupo de personas a otra u otras personas pertenecientes a una misma organización para generar valor para la misma.

Bock (1998, p.8) sustenta que: la gestión del conocimiento en función a de cuatro dimensiones integradas: Contenido, Cultura, e Infraestructura y Procesos. El Contenido se obtiene respondiendo la siguiente pregunta ¿Qué conocimiento es relevante para el negocio (partes interesadas de la organización y de todos sus procesos principales)? (Bock (1998, p.8)). La Cultura es el principal determinante del éxito de la gestión del conocimiento, se debe buscar y emular las mejores prácticas dentro o fuera de la empresa (Bock (1998, p.10)). En esa misma línea, Asuero (2014) afirma que para la gestión del conocimiento es necesario un cambio de cultura, ninguna herramienta va a solucionar los problemas internos, se requiere un giro cultural y sólo será posible si la dirección de la organización este convencida de la necesidad de llevar a cabo este cambio y lo apoya. Bock (1998, p.14) es enfático en sostener que, la infraestructura que soporta la gestión del conocimiento

debe adaptarse a las necesidades de la empresa y no viceversa. Peluffo y Catalán (2002, p.69) son de la misma opinión y adicionan que los seres humanos van a determina el análisis experto con lo que pueden contribuir al sistema de conocimiento. Bock (1998, p.11) sostiene que, la introducción de la gestión del conocimiento en una empresa debe seguir una secuencia lógica La primera tarea consiste en identificar los conocimientos básicos que la empresa necesita ahora y en el futuro para cumplir sus objetivos. Una vez identificados, el conocimiento debe ser codificado y luego se transfiere para ser utilizado.

### **Método**

Se aplicó el método Hipotético-Deductivo (observación, formulación y contrastación de hipótesis). López (2005, p. 32). Según Sánchez y Reyes (2006, p.36) es investigación básica), Su diseño es no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2010, p 205).

La Población estuvo constituida por los 110 docentes de dos sedes y cuatro carreras profesionales del IEST Privado Sidem. La muestra fue de 86 docentes y se aplicó el muestreo estratificado proporcional para tener una muestra representativa (tabla 1):

Tabla 1  
*Distribución por estratos de la muestra*

<b>Carreras Profesionales</b>	<b>Sede Gálvez</b>	<b>Sede Manchay</b>	<b>Total</b>
Computación e Informática	10	9	19
Contabilidad	12	10	22
Enfermería	13	11	24
Farmacia	12	9	21
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>39</b>	<b>86</b>

### **Instrumento**

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, para la cual se utilizó como instrumento el cuestionario. Para obtener información de intranet social y gestión de conocimiento, se utilizó un cuestionario para cada variable, cada cuestionario constó de 20 ítems distribuidos según sus dimensiones. Los instrumentos de la investigación fueron validados por juicios de tres expertos,

quienes finalmente aprobaron el diseño, estructura y organización de cada instrumento, obteniendo un porcentaje del 91.37% y 92.16% para intranet social y gestión de conocimiento respectivamente. Para comprobar la confiabilidad de cada instrumento, se aplicó a una muestra de 16 docentes la encuesta (prueba piloto), resultando una confiabilidad, según el alfa de Cronbach,  $\alpha=0.900$ , para intranet social y 0,842 para gestión del conocimiento, lo que significa que el instrumento es altamente confiable.

### Procedimiento

La obtención de la información se realizó a través de dos encuestas a 86 docentes del IEST privado Sidem, aplicada el seis de diciembre del 2016. La data del estudio fue procesada por el programa estadístico SPSS v. 18; los resultados estadísticos en tablas y gráficos se presentaron por cada variable y como tablas cruzadas. Con el test de Chi cuadrado ( $\chi^2$ ), se determinó que las variables son dependientes, se aplicó el estadístico Rho de Spearman a fin de determinar el nivel de correlación entre variables. La aceptación o rechazo de la hipótesis fue mediante la significación bilateral, donde se acepta la hipótesis si Sig (bilateral) > 0.05; se rechaza la hipótesis si Sig (bilateral) < 0.05.

### Resultados

Tabla 2  
*Pruebas Chi-cuadrado*

		Gestión del conocimiento	Contenido	Cultura	Infraestructura	Procesos
Intranet Social	Prueba Chi-cuadrado	850,487	633,907	598,841	583,047	441,814
	Sig (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,006
	gl	143	104	104	91	78
	N	86	86	86	86	86

De acuerdo a la tabla 1. Intranet social y gestión de conocimiento son dependientes, lo mismo sucede entre la variable intranet social con las dimensiones de gestión del conocimiento por lo tanto, Intranet social y contenido, intranet social y cultura, intranet social e infraestructura y finalmente intranet social y procesos son dependientes es decir, existe asociación entre ambas variables a un nivel de significación ( $0,000 < 0,01$ );

Como existe dependencia entre las variables, se procedió a medir el nivel de relación. Como las variables son cualitativas y ordinales se aplicó el estadístico Rho de Spearman

Tabla 3  
*Correlación de Rho Spearman*

		Gestión del conocimiento	Contenido	Cultura	Infraestructura	Procesos
Intranet Social	Correlación Rho de Spearman	0,937**	0,782	0,838	0,751	0,689
	Sig (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,006
	N	86	86	86	86	86
	Nivel de correlación	Muy alta	alta	alta	alta	Moderada

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

De acuerdo a la tabla 3. Intranet social y gestión de conocimiento tienen muy alta correlación positiva. Lo mismo sucede entre la variable intranet social con las dimensiones de gestión del conocimiento por lo tanto, intranet social y contenido, intranet social y cultura e intranet social y Infraestructura tienen alta correlación positiva, e intranet social y procesos tienen correlación positiva moderada.

### Discusión

Intranet social y Gestión del conocimiento son dependientes, como lo muestra los estadísticos Chi-cuadrado (tabla 2) y tiene relación positiva, como lo muestra el estadístico Rho de Spearman (tabla 3). Por lo tanto se ratificó que, la intranet social fue soporte a la gestión del conocimiento para los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016. Este resultado tiene similitud con las conclusiones de Huaira (2013) donde manifiesta que el sistema intranet tiene relación significativa entre la gestión del conocimiento en alumnos y docentes. Situación similar se da con Vásquez (2014), que indica que la plataforma PROMISE – KEFramework facilitó la identificación, creación y adquisición de los conocimientos. A su vez, Segovia (2013) afirma que la capacitación a través del uso de tecnologías de información y comunicación mejoró la gestión del conocimiento en la Defensoría del Pueblo. En ese sentido, Aguilera (2015) concluye que la plataforma basada en arquitectura colaborativa y con características de red social permitió mejorar la gestión del conocimiento. A su vez Arambarri (2012)

concluye que el soporte TIC de entorno colaborativo mejoro la gestión del conocimiento incentivando de esta manera la cohesión grupal, y aumentando la satisfacción y calidad del trabajo de estos colectivos.

### **Conclusiones**

De acuerdo con la tabla 2 y tabla 3, se concluye que;

La intranet social tiene relación directa con la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016. La intranet social tiene relación directa con la dimensión contenido de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016. La intranet social tiene relación directa con la dimensión cultura de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016. La intranet social tiene relación directa con la dimensión infraestructura de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016. La intranet social tiene relación directa con la dimensión procesos de la gestión del conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016

### **Referencias**

- Aguilera, D. (2015). Plataforma de gestión del conocimiento basada en arquitectura colaborativa e interfaz de red social. Tesis de Maestría en Gestión de Tecnologías de Información, Santiago de Chile: Universidad de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/134099>
- Arambarri, J. (2012). Metodología de Evaluación y Gestión del Conocimiento dinámico por procesos utilizando como soporte TIC el Entorno Colaborativo de Trabajo basado en el modelo de creación de Conocimiento de Nonaka-Takeuchi. Caso de estudio en el área de Gestión de proyectos de I+D+i en institución avanzada en Conocimiento. Tesis para obtener el grado de Doctor en Universidad de Córdoba. Recuperado de <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/12114/2014000000942.pdf?sequence=1>
- Bock, F. (1998). The Intelligent Organization. Arthur D. Little: Prism, segundo trimestre. Recuperado de



[http://www.adlittle.com/strategy-prism.html?&no\\_cache=1&view=226](http://www.adlittle.com/strategy-prism.html?&no_cache=1&view=226)

Carrillo, A. (2014). *La intranet social*. Barcelona: Editorial UOC

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología d la investigación*. México: McGraw-Hill/interamericana.

Kaplan, A. y Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68

Panahi, S., Watson, J., & Patridge, H. (2012). Social Media and Tacit Knowledge Sharing: Developing a Conceptual Model. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, (64), 1095–1102

Peluffo, M y Catalán, E. (2002). *Introducción a gestión del conocimiento y su aplicación al sector público*. Santiago de Chile: CEPAL.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodólogas y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.

Segovia, R. (2013). Gestión del conocimiento en una entidad pública a través del uso de plataformas virtuales de enseñanza: caso Defensoría del Pueblo. Tesis para obtener el grado de Magister en Magister en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología., Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4991>.

Vásquez, D. (2014). Marco Metodológico para la Creación y Adquisición de Conocimiento en las Organizaciones. Tesis para obtener el grado de Doctor en Informática, Madrid: Universidad Juan Carlos III Recuperada de <http://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/19275#preview>.

**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo,...Jorge Homero Pozo Chumacero, estudiante (x), egresado ( ), docente ( ), del Programa...Maestría de Gestión de Tecnologías de Información de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI...06063728....., con el artículo titulado

“...Intranet social y gestión del conocimiento en los docentes del IESTP Sidem, Pachacámac, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría. El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 2) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 3) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 4) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 25 de febrero del 2017

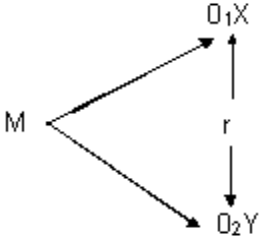
Jorge Homero Pozo Chumacero

DNI 06063728

## Anexo 2: matriz de consistencia

### Título: Intranet social y Gestión del Conocimiento en los docentes del IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																														
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la intranet social con la gestión del conocimiento en los docentes de IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016?</p> <p><b>Problema específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la intranet social y la dimensión contenido en los docentes de IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la intranet social y la dimensión cultura en los docentes de IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la intranet social y la dimensión infraestructura en los docentes de IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la intranet social y la dimensión procesos en los docentes de IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la intranet social y la gestión del conocimiento en los docentes en la IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La intranet social tiene una relación directa con la gestión del conocimiento en los docentes de IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>La intranet social tiene una relación directa con la dimensión contenido en los docentes de IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.</p> <p>La intranet social tiene una relación directa con la dimensión cultura en los docentes de IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.</p> <p>La intranet social tiene una relación directa con la dimensión infraestructura en los docentes de IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.</p> <p>La intranet social tiene una relación directa con la dimensión procesos en los docentes de IEST privado Sidem de Pachacámac, 2016.</p>	<p><b>Variable : Intranet social</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>Nº de ítems</th> <th>Valores</th> <th>Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Conexiones</b></td> <td>Perfiles Contactos Encontrar expertos</td> <td>4</td> <td rowspan="4"> <b>Nunca (1)</b>  <b>Casi nunca (2)</b>  <b>A veces (3)</b>  <b>Casi siempre (4)</b>  <b>Siempre (5)</b> </td> <td><b>Inadecuada</b> (20-46)</td> </tr> <tr> <td><b>Conversaciones</b></td> <td>Conversación horizontal (no existe la presencia de autoridad) Intercambio de información</td> <td>5</td> <td><b>Poco adecuada</b> (47-73)</td> </tr> <tr> <td><b>Colaboración</b></td> <td>Grupos de trabajo Comunidades internas</td> <td>6</td> <td><b>Adecuada</b> (74-100)</td> </tr> <tr> <td><b>Contenido Social</b></td> <td>Comentarios a noticias Valoración (me gusta) Etiquetado</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Variable : Gestión del conocimiento</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>Nº de ítems</th> <th>Valores</th> <th>Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Contenido</b></td> <td>Creación de documentos y contenidos Creación de cambios Acceso a documentos y contenidos</td> <td>6</td> <td rowspan="5"> <b>Nunca (1)</b>  <b>Casi nunca (2)</b>  <b>A veces (3)</b>  <b>Casi siempre (4)</b>  <b>Siempre (5)</b> </td> <td><b>Baja</b> (20-46)</td> </tr> <tr> <td><b>Cultura</b></td> <td>Adherencia a procesos Adherencia a sistemas de incentivos Aceptación de nuevas tecnologías</td> <td>5</td> <td><b>Media</b> (47-73)</td> </tr> <tr> <td><b>Infraestructura</b></td> <td>Soporte TI Navegabilidad</td> <td>5</td> <td><b>Alta</b> (74-100)</td> </tr> <tr> <td><b>Procesos</b></td> <td>Creación del nuevo conocimiento Almacenar conocimiento Compartir conocimiento Usar conocimiento</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>					DIMENSIONES	INDICADORES	Nº de ítems	Valores	Niveles y Rangos	<b>Conexiones</b>	Perfiles Contactos Encontrar expertos	4	<b>Nunca (1)</b> <b>Casi nunca (2)</b> <b>A veces (3)</b> <b>Casi siempre (4)</b> <b>Siempre (5)</b>	<b>Inadecuada</b> (20-46)	<b>Conversaciones</b>	Conversación horizontal (no existe la presencia de autoridad) Intercambio de información	5	<b>Poco adecuada</b> (47-73)	<b>Colaboración</b>	Grupos de trabajo Comunidades internas	6	<b>Adecuada</b> (74-100)	<b>Contenido Social</b>	Comentarios a noticias Valoración (me gusta) Etiquetado	5	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº de ítems	Valores	Niveles y Rangos	<b>Contenido</b>	Creación de documentos y contenidos Creación de cambios Acceso a documentos y contenidos	6	<b>Nunca (1)</b> <b>Casi nunca (2)</b> <b>A veces (3)</b> <b>Casi siempre (4)</b> <b>Siempre (5)</b>	<b>Baja</b> (20-46)	<b>Cultura</b>	Adherencia a procesos Adherencia a sistemas de incentivos Aceptación de nuevas tecnologías	5	<b>Media</b> (47-73)	<b>Infraestructura</b>	Soporte TI Navegabilidad	5	<b>Alta</b> (74-100)	<b>Procesos</b>	Creación del nuevo conocimiento Almacenar conocimiento Compartir conocimiento Usar conocimiento	4
	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº de ítems	Valores	Niveles y Rangos																																												
	<b>Conexiones</b>	Perfiles Contactos Encontrar expertos	4	<b>Nunca (1)</b> <b>Casi nunca (2)</b> <b>A veces (3)</b> <b>Casi siempre (4)</b> <b>Siempre (5)</b>	<b>Inadecuada</b> (20-46)																																												
	<b>Conversaciones</b>	Conversación horizontal (no existe la presencia de autoridad) Intercambio de información	5		<b>Poco adecuada</b> (47-73)																																												
<b>Colaboración</b>	Grupos de trabajo Comunidades internas	6	<b>Adecuada</b> (74-100)																																														
<b>Contenido Social</b>	Comentarios a noticias Valoración (me gusta) Etiquetado	5																																															
DIMENSIONES	INDICADORES	Nº de ítems	Valores	Niveles y Rangos																																													
<b>Contenido</b>	Creación de documentos y contenidos Creación de cambios Acceso a documentos y contenidos	6	<b>Nunca (1)</b> <b>Casi nunca (2)</b> <b>A veces (3)</b> <b>Casi siempre (4)</b> <b>Siempre (5)</b>	<b>Baja</b> (20-46)																																													
<b>Cultura</b>	Adherencia a procesos Adherencia a sistemas de incentivos Aceptación de nuevas tecnologías	5		<b>Media</b> (47-73)																																													
<b>Infraestructura</b>	Soporte TI Navegabilidad	5		<b>Alta</b> (74-100)																																													
<b>Procesos</b>	Creación del nuevo conocimiento Almacenar conocimiento Compartir conocimiento Usar conocimiento	4																																															

Método y diseño	Población	Técnicas e instrumento	Método de análisis de datos																																			
<p>El tipo de investigación es Básica. El nivel de investigación es Correlacional. El diseño de la investigación es no experimental, transversal y descriptivo correlacional El diseño se resume en el siguiente gráfico:</p>  <p>Donde en este caso:</p> <p><b>M:</b> muestra de los docentes <b>O1X</b> = Observación sobre Intranet Social <b>O2Y</b> = Observación sobre Gestión del Conocimiento</p> <p><b>r</b> = Relación entre variables. Coeficiente de correlación</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población participante para la presente investigación fueron los 110 docentes de la IEST privado SIDEM</p> <p><b>MUESTRA</b> Tamaño de la muestra: 86 47 docentes de la sede de José Gálvez. 39 docentes de la sede de Manchay.</p> <p><b>MUESTRA PROPORCIONAL</b></p> <table border="1" data-bbox="775 707 1301 1018"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">Gálvez</th> <th colspan="2">Manchay</th> </tr> <tr> <th>Carrera</th> <th>N</th> <th>n</th> <th>N</th> <th>n</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Computación</td> <td>13</td> <td>10</td> <td>12</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Contabilidad</td> <td>15</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Enfermería</td> <td>16</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Farmacia</td> <td>15</td> <td>12</td> <td>12</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>59</b></td> <td><b>47</b></td> <td><b>51</b></td> <td><b>39</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>UNIDAD DE ANALISIS</b> Fueron los docentes, porque fueron ellos quienes brindaron datos sobre los ítems de cada variable.</p>		Gálvez		Manchay		Carrera	N	n	N	n	Computación	13	10	12	9	Contabilidad	15	12	13	10	Enfermería	16	13	14	11	Farmacia	15	12	12	9	<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>47</b>	<b>51</b>	<b>39</b>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario para intranet social  Cuestionario para Gestión del conocimiento</p>	<p>Al concluir la recolección de datos, mediante el cuestionario se procedió hacer el análisis estadístico descriptivo presentado en tablas, figuras e interpretación</p> <p>Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba Chi-Cuadrado para ver la dependencia entre variables y la prueba de correlación para medir el nivel de la relación.</p> <p>Para la prueba de hipótesis se ha utilizado un nivel de significación del 5% o 0.05.</p>
	Gálvez		Manchay																																			
Carrera	N	n	N	n																																		
Computación	13	10	12	9																																		
Contabilidad	15	12	13	10																																		
Enfermería	16	13	14	11																																		
Farmacia	15	12	12	9																																		
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>47</b>	<b>51</b>	<b>39</b>																																		

### Anexo 3: constancia de realización de estudio por la institución

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
**SIDEM**  
 SAN IGNACIO DE MONTERRICO  
 RM. 0227-95-ED • RD. 0543-97-ED

#### CERTIFICADO DE ESTANCIA DE INVESTIGACIÓN

El abajo firmante, coordinador general del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Ignacio de Monterrico,

CERTIFICA que

Pozo Chumacero, Jorge Homero, identificado con DNI N° 06063728, ha realizado desde el 10 de octubre del 2016 hasta el 16 de diciembre del 2016 una estancia de investigación enmarcada en el desarrollo de su tesis de maestría en el local de José Gálvez.

Y para que así conste, firmo la presente.

José Gálvez 10 de enero del 2017



*[Firma manuscrita]*  
 Ing° Giovanni Castro  
 Coordinador General  
 del IESTP "San Ignacio de Monterrico"

Av. Circunvalación 653  
 Urb. San Ignacio de Monterrico • Surco  
 Telf. 275-1319 / 275-1367

Av. Lima 1725 Paradero.9 ½  
 Jose Galvez VMT.  
 Telf.268-3604 Fax.293-0743

### Anexo 4: matriz de datos Intranet social

	Conexiones				Conversaciones					Colaboración					Contenido Social					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	1	4	4	4	4	1	2	3	3	3	1	2	4	1	2	4	3	2	2
2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	4	2	4	2	1	4	3	4	4
3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	1	2	4	4	2	4	1	3	4	4
4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	1	4	2	4	4	2	1	4	4	3	4
5	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	4	4	4	2	4	4	3	4	1
6	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	1	4	2	4	2	1	4	4	3	4
7	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	1	4	4	2	3	4	1	4	4
8	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	4	2	1	4	2	2	3	3	4	4
9	2	4	2	2	2	3	3	2	3	1	4	2	4	4	2	1	4	3	4	4
10	4	3	4	4	4	5	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1
11	4	3	4	4	4	5	4	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	1	1
12	2	4	1	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3
13	2	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3
14	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	5	3	3	2
15	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2
16	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	2	4	3
17	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	3	3	2
18	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	5
19	4	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	2	5	4	2
20	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	5	4	3	4	2
21	5	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2
22	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	1
23	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	1	3	3	4	4
24	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	1	3	4
25	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	5	2	2
26	4	3	3	5	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	1	5	4
27	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	5	1	2	4
28	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	5	3	1	2	4
29	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	5	1	4	2
30	3	4	3	4	5	2	3	3	3	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	5
31	2	4	4	4	5	3	2	3	3	1	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3
32	4	4	3	3	2	5	3	3	3	2	4	4	1	4	4	3	4	3	3	4
33	3	3	4	4	3	2	5	3	3	4	4	4	1	4	2	3	3	4	3	4
34	3	5	3	3	5	2	3	3	3	4	1	4	4	2	4	5	4	3	3	2
35	4	3	3	4	3	2	3	5	3	1	4	4	4	2	4	2	5	3	3	4
36	3	4	4	3	2	3	3	3	5	4	2	4	1	4	4	3	4	2	4	4
37	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3
38	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3
39	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
40	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	2
41	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	5	3

42 3 3 5 4 3 4 4 4 5 3 4 4 4 4 2 5 3 2 2 2  
 43 4 3 3 2 3 4 3 3 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 3 3  
 44 3 5 3 4 3 4 4 4 5 4 5 4 2 4 2 3 4 3 2 2  
 45 2 4 4 2 3 4 2 4 4 5 4 3 3 4 4 4 4 3 4 3  
 46 3 3 3 3 2 4 3 4 4 4 4 5 5 5 4 3 5 4 3 3  
 47 3 5 3 4 3 4 4 4 5 5 4 4 4 4 2 3 4 3 2 2  
 48 4 2 2 4 3 4 3 3 4 4 5 3 3 4 4 4 5 3 3 3  
 49 4 5 2 4 3 4 4 4 5 3 4 4 4 4 2 3 4 2 3 2  
 50 3 3 3 3 3 4 2 4 4 4 4 3 5 3 4 4 5 3 3 3  
 51 3 5 4 3 3 4 4 4 5 4 5 4 3 3 2 2 4 3 3 2  
 52 3 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 5 4 4 4 4 4 4 3 3  
 53 3 5 3 4 3 5 3 4 5 4 4 4 3 4 2 3 4 3 2 2  
 54 4 3 3 4 5 3 4 3 5 4 3 3 3 4 4 3 4 4 3 4  
 55 3 4 3 4 3 5 4 5 3 5 3 2 3 4 4 4 4 3 3 4  
 56 4 3 3 4 4 3 5 3 5 3 5 4 3 2 4 3 5 3 3 4  
 57 3 4 4 3 5 4 4 2 5 3 3 5 2 4 4 3 4 3 3 5  
 58 3 4 3 4 5 3 4 3 5 3 3 4 2 4 5 5 2 4 3 4  
 59 4 4 3 3 4 3 4 4 5 3 3 3 3 4 5 3 3 5 3 4  
 60 3 4 3 4 4 4 4 3 5 3 3 5 2 4 4 5 4 4 3 2  
 61 3 3 4 4 5 3 3 4 5 5 3 2 3 4 4 3 2 4 5 4  
 62 5 4 4 3 3 3 4 5 5 3 5 3 3 2 4 3 5 3 4 4  
 63 4 5 4 3 3 4 4 4 5 3 3 5 3 4 2 3 4 4 3 5  
 64 3 4 4 5 4 3 4 4 5 2 3 3 3 4 5 3 4 3 5 4  
 65 4 5 4 3 3 4 5 4 4 5 1 3 3 4 4 3 3 5 4 4  
 66 4 4 5 3 3 4 4 5 4 3 5 1 3 4 4 2 5 4 4 4  
 67 5 3 4 4 2 4 5 4 5 3 3 3 5 2 4 3 3 4 4 5  
 68 5 4 4 3 3 5 3 4 5 3 3 3 3 5 3 3 4 3 5 4  
 69 4 3 4 4 4 5 4 5 2 4 4 4 4 1 4 5 3 5 4 3  
 70 4 4 3 5 4 3 5 4 3 5 4 4 4 4 1 3 5 4 3 4  
 71 3 4 4 5 4 4 4 4 3 1 4 4 4 4 5 5 3 4 3 4  
 72 4 5 3 4 4 2 5 5 3 5 4 1 4 4 4 4 5 3 3 4  
 73 4 3 4 4 4 5 5 4 2 4 4 4 4 1 4 5 4 5 3 3  
 74 5 4 3 4 4 3 5 4 3 5 4 1 4 4 4 4 4 4 3 3 5  
 75 4 4 3 5 4 4 3 5 3 1 4 4 4 4 5 4 2 4 5 4  
 76 4 3 4 5 4 4 4 4 3 5 4 4 1 4 4 4 4 5 3 2  
 77 5 4 3 4 5 3 4 4 3 5 1 4 4 4 4 3 4 4 4 4  
 78 5 5 3 4 3 4 5 4 3 3 4 4 4 1 5 4 4 5 5 2  
 79 3 5 4 5 4 4 3 3 5 4 4 5 4 1 3 5 5 4 2 4  
 80 4 5 4 4 4 3 4 4 4 4 4 5 3 1 4 4 5 5 3 3  
 81 5 5 2 5 4 4 5 3 3 4 4 4 4 1 4 4 4 4 4 4  
 82 4 4 5 4 4 5 3 4 3 5 4 4 3 1 4 5 5 2 4 4  
 83 4 5 3 5 4 4 5 3 3 4 5 4 3 1 4 4 5 5 4 2  
 84 5 5 4 3 4 5 4 4 2 1 4 4 4 4 4 2 4 5 5 4  
 85 3 5 5 5 4 3 5 3 3 5 4 5 4 4 4 5 3 5 2 2  
 86 4 5 5 4 3 4 3 4 5 3 5 5 4 3 4 3 3 2 5 4

	Gestión del conocimiento																			
	Contenidos						Cultura					Infraestructura					Procesos			
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	4	1	4	4	4	4	1	2	3	3	3	1	2	3	1	4	1	4	5	3
2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	1	2	4	4	2	2	3	5	1	1
3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	4	3	2	4	2	2	4	5	1	2	2
4	2	2	4	2	3	2	3	1	3	4	2	4	2	4	2	2	3	4	1	2
5	2	3	4	2	2	2	1	2	3	4	3	2	2	4	4	2	3	3	2	2
6	3	2	2	3	3	3	3	2	2	5	1	2	2	4	2	4	3	4	1	2
7	2	3	1	4	2	3	5	2	3	2	1	5	2	3	2	2	3	1	4	2
8	2	2	3	1	4	3	3	2	5	2	1	2	3	4	3	2	2	5	1	2
9	2	3	4	2	1	3	1	2	3	2	5	3	3	4	2	2	2	1	2	5
10	4	4	4	3	4	5	2	2	5	2	3	2	3	4	2	2	3	3	5	4
11	5	3	4	4	4	4	4	5	3	1	1	2	3	2	4	2	2	5	4	4
12	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	1
13	2	4	1	4	3	3	4	4	5	2	2	4	2	4	3	3	1	4	4	3
14	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	5	4	3
15	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	5	3
16	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	2	5
17	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3	4	5	2
18	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	5	3	3
19	4	3	5	3	3	3	3	3	5	2	3	4	2	3	3	2	5	2	4	3
20	3	5	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	2	2	2	4	3	5	3	3
21	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3
22	4	3	5	4	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	4	5	2	4	3
23	3	5	3	4	3	4	5	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
24	4	4	3	4	3	4	3	5	4	1	3	3	3	5	3	2	3	3	4	4
25	5	3	5	4	3	2	3	3	5	2	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3
26	5	5	3	2	3	4	3	3	4	5	1	3	3	5	3	2	2	5	4	3
27	4	3	4	4	3	4	3	3	4	1	5	2	5	3	2	4	4	4	4	2
28	5	3	3	4	3	4	3	3	2	5	3	5	2	2	3	4	2	3	4	5
29	4	5	2	4	3	4	3	2	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3
30	5	2	3	4	5	2	1	5	3	4	4	4	1	2	4	3	2	5	4	5
31	3	4	3	4	5	2	5	3	3	2	4	1	4	2	4	3	4	3	4	5
32	4	3	3	4	2	5	3	5	3	4	2	2	1	4	4	3	5	3	4	4
33	3	4	3	4	5	2	3	3	3	3	5	4	3	2	4	1	4	5	4	3
34	3	4	4	5	3	2	3	3	2	4	5	4	1	2	3	4	4	3	5	4
35	4	5	2	3	5	2	2	3	3	4	5	2	1	4	4	3	4	5	4	3
36	3	3	5	4	4	2	3	2	3	5	4	1	4	2	4	3	2	5	4	5
37	3	2	2	5	3	3	3	1	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2
38	4	2	2	2	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3
39	3	3	3	3	2	5	1	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
40	3	5	5	2	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	3	5	3	2	5
41	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3
42	5	5	2	3	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	2	3	5	2	5	3



43 3 3 5 3 3 2 3 4 3 4 4 3 3 5 3 3 3 3 3 3  
44 3 5 3 5 3 3 4 4 5 4 4 3 3 5 2 3 5 3 4 3  
45 3 2 2 3 5 4 4 3 3 4 4 5 4 2 4 3 3 4 2 3  
46 3 2 3 2 3 5 5 3 2 4 4 3 5 3 4 3 3 3 3 3  
47 3 5 3 5 3 2 4 4 5 5 3 4 3 5 2 2 5 5 2 3  
48 3 3 3 3 3 4 3 3 3 4 5 3 4 4 5 2 3 3 3 3  
49 5 3 5 2 3 4 4 3 5 5 4 4 3 2 2 5 5 3 4 3  
50 3 5 3 3 3 2 1 5 4 4 4 3 2 4 5 3 2 2 5 3  
51 3 5 5 2 3 4 5 3 5 4 4 3 3 5 2 3 5 3 5 2  
52 3 4 2 5 3 4 3 5 3 3 4 2 5 4 4 3 3 3 3 3  
53 3 5 3 4 3 4 4 4 5 4 4 5 3 3 2 3 5 3 4 3  
54 3 4 5 4 3 3 4 3 5 3 3 4 3 4 4 3 3 4 4 5  
55 4 5 3 4 3 3 3 3 5 4 3 4 3 5 3 3 4 3 4 5  
56 5 4 4 3 3 3 4 5 3 3 3 5 3 3 4 3 5 3 4 4  
57 3 5 3 3 5 3 3 3 5 3 4 3 4 4 4 3 4 5 4 3  
58 3 5 5 4 2 3 4 3 3 3 5 2 5 4 4 3 4 3 5 4  
59 3 4 3 5 4 3 5 3 4 3 3 3 4 4 4 3 4 5 2 5  
60 3 2 3 4 5 5 4 3 5 3 3 4 5 3 3 3 5 2 4 5  
61 4 3 3 4 5 4 2 5 5 3 3 4 3 5 3 3 4 5 4 5  
62 5 4 5 3 3 3 4 4 5 3 3 3 3 4 5 4 4 2 5 3  
63 5 4 3 2 3 5 2 4 5 5 3 3 3 4 4 5 4 4 1 5  
64 3 5 4 3 5 3 4 4 5 3 3 5 3 4 4 3 4 4 5 1  
65 5 5 3 3 3 4 4 5 5 3 2 4 3 4 3 5 4 5 2 3  
66 4 5 4 3 3 4 4 4 5 5 1 4 3 3 4 5 5 3 3 3  
67 4 5 3 4 3 4 2 4 5 3 5 3 3 4 4 5 2 4 5 3  
68 5 4 5 3 3 3 4 2 5 3 5 3 5 4 4 3 4 2 3 5  
69 3 3 5 3 5 5 2 4 3 5 4 4 4 1 4 4 3 4 4 4  
70 5 4 3 5 3 4 4 5 3 5 3 1 4 4 4 4 4 3 5 4  
71 4 5 4 5 2 4 4 4 3 5 4 3 5 4 1 4 3 4 5 4  
72 4 4 5 5 4 2 4 5 3 4 4 4 4 4 5 1 3 2 5 5 4  
73 4 3 4 4 4 5 4 4 5 3 3 4 4 1 5 3 4 5 4 2  
74 4 4 3 5 4 4 4 4 3 5 4 5 3 4 1 4 4 4 5 3  
75 4 3 5 5 3 4 4 3 5 5 3 4 5 3 1 4 4 3 5 4  
76 4 5 3 4 4 4 3 4 4 5 4 3 5 4 1 4 5 3 4 4  
77 4 4 3 5 4 4 2 4 5 5 4 4 3 5 1 4 3 4 5 4  
78 4 5 4 5 3 4 3 4 3 4 5 4 4 3 2 4 4 5 4 4  
79 4 4 5 4 5 3 4 4 5 3 3 4 4 1 3 5 4 3 4 4  
80 5 4 4 4 3 5 5 4 3 4 3 4 4 1 3 5 5 3 3 4  
81 2 5 5 3 5 4 4 4 3 3 5 4 3 1 5 4 4 4 4 3  
82 4 2 5 5 4 4 4 3 3 5 4 4 2 5 2 4 5 4 5 3  
83 3 5 5 4 4 4 4 3 5 4 3 2 5 1 4 2 5 5 3 4  
84 5 5 2 4 4 4 4 4 3 4 4 5 2 1 3 4 5 4 4 4  
85 4 4 5 5 5 2 4 2 5 5 4 4 5 5 3 5 4 4 5 4  
86 5 5 3 5 3 4 4 5 3 4 4 5 4 4 5 4 4 5 4 4

## Anexo 5: instrumentos



### MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN CUESTIONARIO DE INTRANET SOCIAL Autor: Jorge Homero Pozo Chumacero

Estimado informante el presente documento tiene por objeto conocer su opinión sobre Intranet Social. Dicha información es completamente anónima y confidencial, por lo que solicito responder las interrogantes con sinceridad, y de acuerdo a su propia expectativa.

A continuación se presenta una serie de preguntas las cuales deberá responder marcando con una (X) la respuesta que considera pertinente y de acuerdo a escala, solo debes marcar una opción.

<b>Nunca</b>	<b>1</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>2</b>
<b>A veces</b>	<b>3</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>4</b>
<b>Siempre</b>	<b>5</b>

Nº	DIMENSIONES / ítems	escalas de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: CONEXIONES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Actualizas tu perfil de usuario?					
2	¿Eliges a tus contactos?					
3	¿Sigues a tus contactos?					
4	¿Encuentras Con facilidad a un experto?					
<b>DIMENSIÓN 2: CONVERSACIONES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Participas en la discusión de temas mediante foros?					
6	¿Creas foros?					
7	¿Compartes información a través de blogs?					
8	¿Crear blogs?					
9	¿Compartes información mediante la intranet?					
<b>DIMENSIÓN 3: COLABORACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿Participas en reuniones de grupos de trabajo?					
11	¿Solicitas comentarios a tus compañeros sobre el trabajo que realizas?					
12	¿Solicitas ayuda a tus compañeros para realizar algún trabajo?					
13	¿Ofreces a tus compañeros de trabajo respuestas rápidas a sus preguntas?					
14	¿Participas en alguna comunidad interna de la organización?					
15	¿Creas comunidades internas en la organización?					
<b>DIMENSIÓN 4: CONTENIDO SOCIAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Comentas las noticias que lees?					
17	¿El autor de la noticia comenta las opiniones que hacen otras personas?					
18	¿Existe la posibilidad de dar me gusta a las noticias que lees y/o archivos que consultas?					
19	¿Etiquetas para organizar la información de tu interés?					
20	¿Encuentras con facilidad la información que tiene etiquetas?					

## MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Autor: Jorge Homero Pozo Chumacero

Estimado informante el presente documento tiene por objeto conocer su opinión sobre Gestión del Conocimiento. Dicha información es completamente anónima y confidencial, por lo que solicito responder las interrogantes con sinceridad, y de acuerdo a su propia expectativa.

A continuación se presenta una serie de preguntas las cuales deberá responder marcando con una (X) la respuesta que considera pertinente y de acuerdo a escala, solo debes marcar una opción.

<b>Nunca</b>	<b>1</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>2</b>
<b>A veces</b>	<b>3</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>4</b>
<b>Siempre</b>	<b>5</b>

Nº	DIMENSIONES / ítems	escalas de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: CONTENIDO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Registras los documentos que has creado?					
2	¿Dos o más autores pueden crear simultáneamente contenidos?					
3	¿Dos o más autores pueden modificar simultáneamente contenidos?					
4	¿Registras los documentos que has modificado?					
5	¿Accedes a documentos y contenidos según tu perfil de usuario?					
6	¿Obtienes informes históricos de versiones de contenidos?					
<b>DIMENSIÓN 2: CULTURA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿La organización fomenta la participación del personal en equipos de trabajo?					
8	¿La organización capacita continuamente al personal?					
9	¿Se dispone de guías o protocolos para realizar tareas?					
10	¿La organización incentiva los aportes en materia de conocimiento?					
11	¿Te adaptas con facilidad al uso de nuevas tecnologías de información?					
<b>DIMENSIÓN 3: INFRAESTRUCTURA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	¿La infraestructura tecnológica garantiza almacenar el nuevo conocimiento?					
13	¿La infraestructura tecnológica garantiza compartir el nuevo conocimiento?					
14	¿La infraestructura tecnológica garantiza utilizar el nuevo conocimiento?					
15	¿Obtienes el contenido que te interesa?					
16	¿Se dispone de un buscador interno accesible desde el lugar que estés en la aplicación?					
<b>DIMENSIÓN 4: PROCESOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿La organización propicia la identificación del conocimiento?					
18	¿La organización propicia el registro del conocimiento?					
19	¿La organización propicia compartir conocimiento?					
20	¿La organización propicia utilizar el conocimiento?					

## Anexo 6: formatos de validación de instrumentos



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: INTRANET SOCIAL

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión : conexiones</b>								
<b>Indicador: configurar perfiles</b>								
1	Actualizas tu perfil de usuario	✓		✓		✓		
<b>Indicador: establecer contactos</b>								
2	Eliges a tus contactos	✓		✓		✓		
3	Sigues a tus contactos	✓		✓		✓		
<b>Indicador: encontrar expertos</b>								
4	Encuentras Con facilidad a un experto	✓		✓		✓		
<b>Dimensión : conversaciones</b>								
<b>Indicador: conversar horizontalmente</b>								
5	Participas en la discusión de temas mediante foros	✓		✓		✓		
6	Creas foros	✓		✓		✓		
<b>Indicador: intercambiar información</b>								
7	Compartes información a través de blogs	✓		✓		✓		
8	Crear blogs	✓		✓		✓		
9	Compartes información mediante la intranet	✓		✓		✓		
<b>Dimensión : colaboración</b>								
<b>Indicador: grupos de trabajo</b>								
10	Participas en reuniones de grupos de trabajo	✓		✓		✓		
11	Solicitas comentarios a tus compañeros sobre el trabajo que realizas	✓		✓		✓		
12	Solicitas ayuda a tus compañeros para realizar algún trabajo	✓		✓		✓		
13	Ofreces a tus compañeros de trabajo respuestas rápidas a sus preguntas	✓		✓		✓		

<b>Indicador: comunidad interna.</b>							
14	Participas en alguna comunidad interna de la organización	✓		✓		✓	
15	Creas comunidades internas en la organización.						
<b>Dimensión: contenido social</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Indicador: comentas noticias</b>							
16	Comentas las noticias que lees.	✓		✓		✓	
17	El autor de la noticia comenta las opiniones que hacen otras personas.	✓		✓		✓	
<b>Indicador: valorar noticias o archivos</b>							
18	Existe la posibilidad de dar me gusta a las noticias que lees y/o archivos que consultas	✓		✓		✓	
<b>Indicador: colocar etiquetas</b>							
19	Etiquetas para organizar la información de tu interés.	✓		✓		✓	
20	Encuentras con facilidad la información que tiene etiquetas	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):..... *El instrumento presenta suficiencia*.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dr. Juan Charry Ayaso*..... DNI..... *04064090*.....

Especialidad del evaluador: *Docente investigador*



- (1) Pertinencia: el ítem, pertenece a la dimensión
- (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
- (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

**I. DATOS GENERALES:**


- 1.1. Apellidos y Nombres:.....Charry Aysanoa, Juan.  
 1.2. Cargo e Institución donde labora:.....Docente Investigador UNMSM, UCV  
 1.3. Nombre del Instrumento Motivo del Evaluación: *INTRANET SOCIAL*  
 1.4. Autora del Instrumento: Br. Jorge Pozo Chumacero

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiencia 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro					88%
Objetividad	Está expresado en conductas Observables					92%
Empatía	Se ubica en el lugar del otro					94%
Motivación	Motiva e impulsa a alcanzar las metas					94%
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					90%
Optimismo	Ve la realidad positivamente para superar las dificultades.					90%
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa					90%
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones					92%
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación					94%

**II. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD**

- El instrumento puede ser aplicado  
 El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

Fecha: 19/11/2016

  
 NOMBRE: Juan Charry Aysanoa  
 DNI: 04064090

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION DEL CONOCIMIENTO**

Nº	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
		(1)	(2)	(3)	(3)			
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión : Contenidos</b>								
<b>Indicador: creación de documentos y contenidos</b>								
1	Registras los documentos que has creado	✓		✓		✓		
2	Dos o más autores pueden crear simultáneamente contenidos	✓		✓		✓		
<b>Indicador: creación de cambios</b>								
3	Dos o más autores pueden modificar simultáneamente contenidos	✓		✓		✓		
4	Registras los documentos que has modificado	✓		✓		✓		
<b>Indicador: acceso a documentos y contenidos</b>								
5	Accedes a documentos y contenidos según tu perfil de usuario	✓		✓		✓		
6	Obtienes informes históricos de las versiones de los contenidos	✓		✓		✓		
<b>Dimensión : Cultura</b>								
<b>Indicador: adherencia a procesos</b>								
7	La organización fomenta la participación del personal en equipos de trabajo	✓		✓		✓		
8	La organización capacita continuamente al personal	✓		✓		✓		
9	Se dispone de guías o protocolos para realizar tareas	✓		✓		✓		
<b>Indicador: adherencia a sistemas de incentivos</b>								
10	La organización incentiva los aportes en materia de conocimiento	✓		✓		✓		
<b>Indicador: aceptación de nuevas tecnologías</b>								
11	Te adaptas con facilidad al uso de nuevas tecnologías de información	✓		✓		✓		
<b>Dimensión : infraestructura</b>								
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

<b>Indicador: soporte TI</b>							
12	La infraestructura tecnológica garantiza almacenar el nuevo conocimiento	✓		✓			✓
13	La infraestructura tecnológica garantiza compartir el nuevo conocimiento	✓		✓			✓
14	La infraestructura tecnológica garantiza utilizar el nuevo conocimiento	✓		✓			✓
<b>Indicador: navegabilidad</b>							
15	Obtienes el contenido que te interesa	✓		✓			✓
16	Se dispone de un buscador interno accesible desde el lugar que estés en la aplicación	✓		✓			✓
<b>Dimensión: procesos</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>Indicador: creación de nuevo conocimiento</b>							
17	¿La organización propicia la creación de nuevo conocimiento?	✓		✓			✓
<b>Indicador: Almacenamiento del conocimiento</b>							
18	La organización propicia el registro del conocimiento	✓		✓			✓
<b>Indicador: Compartiendo el conocimiento</b>							
19	La organización propicia compartir conocimiento	✓		✓			✓
<b>Indicador: Utilización del conocimiento</b>							
20	La organización propicia utilizar el conocimiento	✓		✓			✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia):..... *El instrumento presenta suficiencia* .....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  ) Aplicable después de corregir (  ) No aplicable (  )

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dr. Susan Charry Aysona* ..... DNI..... *24064090* .....

Especialidad del evaluador: *Docente investigador* .....





**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y Nombres:.....Charry Aysanoa, Juan.  
 1.2. Cargo e Institución donde labora:.....Docente Investigador UNMSM, UCV  
 1.3. Nombre del Instrumento Motivo de la Evaluación: *GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO*  
 1.4. Autora del Instrumento: Br. Jorge Pozo Chumacero

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiencia 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro					92%
Objetividad	Está expresado en conductas Observables					90%
Empatía	Se ubica en el lugar del otro					94%
Motivación	Motiva e impulsa a alcanzar las metas					90%
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					100%
Optimismo	Ve la realidad positivamente para superar las dificultades.					90%
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa					96%
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones					98%
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación					94%

**II. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD**

- El instrumento puede ser aplicado  
 El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

 Fecha: 19/11/2016

*Charry*

NOMBRE: Juan Charry Aysanoa  
 DNI: 84064090

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: INTRANET SOCIAL**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión : conexiones</b>								
<b>Indicador: configurar perfiles</b>								
1	Actualizas tu perfil de usuario	✓		✓		✓		
<b>Indicador: establecer contactos</b>								
2	Eliges a tus contactos	✓		✓		✓		
3	Sigues a tus contactos	✓		✓		✓		
<b>Indicador: encontrar expertos</b>								
4	Encuentras Con facilidad a un experto	✓		✓		✓		
<b>Dimensión : conversaciones</b>								
<b>Indicador: conversar horizontalmente</b>								
5	Participas en la discusión de temas mediante foros	✓		✓		✓		
6	Creas foros	✓		✓		✓		
<b>Indicador: intercambiar información</b>								
7	Compartes información a través de blogs	✓		✓		✓		
8	Crear blogs	✓		✓		✓		
9	Compartes información mediante la intranet	✓		✓		✓		
<b>Dimensión : colaboración</b>								
<b>Indicador: grupos de trabajo</b>								
10	Participas en reuniones de grupos de trabajo	✓		✓		✓		
11	Solicitas comentarios a tus compañeros sobre el trabajo que realizas	✓		✓		✓		
12	Solicitas ayuda a tus compañeros para realizar algún trabajo	✓		✓		✓		
13	Ofreces a tus compañeros de trabajo respuestas rápidas a sus preguntas	✓		✓		✓		

<b>Indicador: comunidad interna.</b>							
14	Participas en alguna comunidad interna de la organización	✓		✓		✓	
15	Creas comunidades internas en la organización.	✓		✓		✓	
<b>Dimensión: contenido social</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>Indicador: comenta noticias</b>							
16	Comentas las noticias que lees.	✓		✓		✓	
17	El autor de la noticia comenta las opiniones que hacen otras personas.	✓		✓		✓	
<b>Indicador: valorar noticias o archivos</b>							
18	Existe la posibilidad de dar me gusta a las noticias que lees y/o archivos que consultas	✓		✓		✓	
<b>Indicador: colocar etiquetas</b>							
19	Etiquetas para organizar la información de tu interés.	✓		✓		✓	
20	Encuentras con facilidad la información que tiene etiquetas	✓		✓		✓	

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): HAJ SUFICIENCIA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

26.de..NOV....del 2016.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: QUEVEDO DIJSES VICTOR ENRIQUE DNI. 08070278

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: MAGISTER EN INGENIERIA DE SISTEMAS



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**I. DATOS GENERALES:**


- 1.1. Apellidos y Nombres:.....Quevedo Dioses Víctor Enrique  
 1.2. Cargo e Institución donde labora:.....Docente de Ingeniería de UTP  
 1.3. Nombre del Instrumento Motivo del Evaluación: Cuestionario de Intranet Social  
 1.4. Autora del Instrumento: Br. Jorge Homero Pozo Chumacero

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro					92%
Objetividad	Está expresado en conductas Observables					86%
Empatía	Se ubica en el lugar del otro					92%
Motivación	Motiva e impulsa a alcanzar las metas					97%
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					92%
Optimismo	Ve la realidad positivamente para superar las dificultades.					87%
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa					95%
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones					88%
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación					92%

**II. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD**

- El instrumento puede ser aplicado  
 El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

Fecha: 26/11/2016

  
 NOMBRE: VÍCTOR ENRIQUE QUEVEDO DIOSÉS  
 DNI: 08070278



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION DEL CONOCIMIENTO

Nº	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión : Contenidos</b>								
<b>Indicador: creación de documentos y contenidos</b>								
1	Registras los documentos que has creado	✓		✓		✓		
2	Dos o más autores pueden crear simultáneamente contenidos	✓		✓		✓		
<b>Indicador: creación de cambios</b>								
3	Dos o más autores pueden modificar simultáneamente contenidos	✓		✓		✓		
4	Registras los documentos que has modificado	✓		✓		✓		
<b>Indicador: acceso a documentos y contenidos</b>								
5	Accedes a documentos y contenidos según tu perfil de usuario	✓		✓		✓		
6	Obtienes informes históricos de las versiones de los contenidos	✓		✓		✓		
<b>Dimensión : Cultura</b>								
<b>Indicador: adherencia a procesos</b>								
7	La organización fomenta la participación del personal en equipos de trabajo	✓		✓		✓		
8	La organización capacita continuamente al personal	✓		✓		✓		
9	Se dispone de guías o protocolos para realizar tareas	✓		✓		✓		
<b>Indicador: adherencia a sistemas de incentivos</b>								
10	La organización incentiva los aportes en materia de conocimiento	✓		✓		✓		
<b>Indicador: aceptación de nuevas tecnologías</b>								
11	Te adaptas con facilidad al uso de nuevas tecnologías de información	✓		✓		✓		
<b>Dimensión : infraestructura</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	

<b>Indicador: soporte TI</b>							
12	La infraestructura tecnológica garantiza almacenar el nuevo conocimiento	✓		✓		✓	
13	La infraestructura tecnológica garantiza compartir el nuevo conocimiento	✓		✓		✓	
14	La infraestructura tecnológica garantiza utilizar el nuevo conocimiento	✓		✓		✓	
<b>Indicador: navegabilidad</b>							
15	Obtienes el contenido que te interesa	✓		✓		✓	
16	Se dispone de un buscador interno accesible desde el lugar que estés en la aplicación	✓		✓		✓	
<b>Dimensión: procesos</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>Indicador: creación de nuevo conocimiento</b>							
17	¿La organización propicia la creación de nuevo conocimiento?	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Almacenamiento del conocimiento</b>							
18	La organización propicia el registro del conocimiento	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Compartiendo el conocimiento</b>							
19	La organización propicia compartir conocimiento	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Utilización del conocimiento</b>							
20	La organización propicia utilizar el conocimiento	✓		✓		✓	

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): HAY SUFICIENCIA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

26 de NOV del 2016.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: QUEVEDO DIOS VICTOR ENRIQUE DNI. 08070278

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: MAGISTER EN INGENIERIA DE SISTEMAS

*(Firma)*

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

**I. DATOS GENERALES:**


- 1.1. Apellidos y Nombres:.....Quevedo Dioses Víctor Enrique  
 1.2. Cargo e Institución donde labora:.....Docente de Ingeniería de UTP  
 1.3. Nombre del Instrumento Motivo del Evaluación: Cuestionario de Gestión del conocimiento  
 1.4. Autora del Instrumento: Br. Jorge Homero Pozo Chumacero

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro					81%
Objetividad	Está expresado en conductas Observables					84%
Empatía	Se ubica en el lugar del otro					85%
Motivación	Motiva e impulsa a alcanzar las metas					90%
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					95%
Optimismo	Ve la realidad positivamente para superar las dificultades.					95%
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa					99%
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones					90%
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación					95%

**II. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD**

- El instrumento puede ser aplicado  
 El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

Fecha: 26/11/2016

  
 NOMBRE: VÍCTOR ENRIQUE QUEVEDO DIOSÉ  
 DNI: 08070278

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: INTRANET SOCIAL**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión : conexiones</b>								
<b>Indicador: configurar perfiles</b>								
1	Actualizas tu perfil de usuario	✓		✓		✓		
<b>Indicador: establecer contactos</b>								
2	Eliges a tus contactos	✓		✓		✓		
3	Sigues a tus contactos	✓		✓		✓		
<b>Indicador: encontrar expertos</b>								
4	Encuentras Con facilidad a un experto	✓		✓		✓		
<b>Dimensión : conversaciones</b>								
<b>Indicador: conversar horizontalmente</b>								
5	Participas en la discusión de temas mediante foros	✓		✓		✓		
6	Creas foros	✓		✓		✓		
<b>Indicador: intercambiar información</b>								
7	Compartes información a través de blogs	✓		✓		✓		
8	Crear blogs	✓		✓		✓		
9	Compartes información mediante la intranet	✓		✓		✓		
<b>Dimensión : colaboración</b>								
<b>Indicador: grupos de trabajo</b>								
10	Participas en reuniones de grupos de trabajo	✓		✓		✓		
11	Solicitas comentarios a tus compañeros sobre el trabajo que realizas	✓		✓		✓		
12	Solicitas ayuda a tus compañeros para realizar algún trabajo	✓		✓		✓		
13	Ofreces a tus compañeros de trabajo respuestas rápidas a sus preguntas	✓		✓		✓		



<b>Indicador: comunidad interna.</b>							
14	Participas en alguna comunidad interna de la organización	✓		✓		✓	
15	Creas comunidades internas en la organización.						
<b>Dimensión: contenido social</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Indicador: comentas noticias</b>							
16	Comentas las noticias que lees.	✓		✓		✓	
17	El autor de la noticia comenta las opiniones que hacen otras personas.	✓		✓		✓	
<b>Indicador: valorar noticias o archivos</b>							
18	Existe la posibilidad de dar me gusta a las noticias que lees y/o archivos que consultas	✓		✓		✓	
<b>Indicador: colocar etiquetas</b>							
19	Etiquetas para organizar la información de tu interés.	✓		✓		✓	
20	Encuentras con facilidad la información que tiene etiquetas	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):..... *De Suficiencia* .....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez evaluador:..... *MARTIN ALBERTO SOLIS TIPAL* .....DNI. *07423431* .....

Especialidad del evaluador:..... *DT. FACCION* .....

- (1) Pertinencia: el ítem, pertenece a la dimensión
- (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
- (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y Nombres:.....Solís Tipian, Martín Albino  
 1.2. Cargo e Institución donde labora:.....Docente UCV  
 1.3. Nombre del Instrumento Motivo del Evaluación: *INTRANET SOCIAL*  
 1.4. Autora del Instrumento: Br. Jorge Pozo Chumacero

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiencia 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro					88%
Objetividad	Está expresado en conductas Observables					92%
Empatía	Se ubica en el lugar del otro					90%
Motivación	Motiva e impulsa a alcanzar las metas					97%
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					98%
Optimismo	Ve la realidad positivamente para superar las dificultades.					92%
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa					90%
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones					90%
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación					95%

**IV. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD**

- El instrumento puede ser aplicado  
 El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

Fecha: 23/11/2016

NOMBRE: *MARTÍN SOLÍS TIPIAN*  
 DNI: *02112822*



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION DEL CONOCIMIENTO

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión : Contenidos</b>								
<b>Indicador: creación de documentos y contenidos</b>								
1	Registras los documentos que has creado	✓		✓		✓		
2	Dos o más autores pueden crear simultáneamente contenidos	✓		✓		✓		
<b>Indicador: creación de cambios</b>								
3	Dos o más autores pueden modificar simultáneamente contenidos	✓		✓		✓		
4	Registras los documentos que has modificado	✓		✓		✓		
<b>Indicador: acceso a documentos y contenidos</b>								
5	Accedes a documentos y contenidos según tu perfil de usuario	✓		✓		✓		
6	Obtienes informes históricos de las versiones de los contenidos	✓		✓		✓		
<b>Dimensión : Cultura</b>								
<b>Indicador: adherencia a procesos</b>								
7	La organización fomenta la participación del personal en equipos de trabajo	✓		✓		✓		
8	La organización capacita continuamente al personal	✓		✓		✓		
9	Se dispone de guías o protocolos para realizar tareas	✓		✓		✓		
<b>Indicador: adherencia a sistemas de incentivos</b>								
10	La organización incentiva los aportes en materia de conocimiento	✓		✓		✓		
<b>Indicador: aceptación de nuevas tecnologías</b>								
11	Te adaptas con facilidad al uso de nuevas tecnologías de información	✓		✓		✓		
<b>Dimensión : infraestructura</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	

<b>Indicador: soporte TI</b>							
12	La infraestructura tecnológica garantiza almacenar el nuevo conocimiento	✓		✓		✓	
13	La infraestructura tecnológica garantiza compartir el nuevo conocimiento	✓		✓		✓	
14	La infraestructura tecnológica garantiza utilizar el nuevo conocimiento	✓		✓		✓	
<b>Indicador: navegabilidad</b>							
15	Obtienes el contenido que te interesa	✓		✓		✓	
16	Se dispone de un buscador interno accesible desde el lugar que estés en la aplicación	✓		✓		✓	
<b>Dimensión: procesos</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Indicador: creación de nuevo conocimiento</b>							
17	¿La organización propicia la creación de nuevo conocimiento?	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Almacenamiento del conocimiento</b>							
18	La organización propicia el registro del conocimiento	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Compartiendo el conocimiento</b>							
19	La organización propicia compartir conocimiento	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Utilización del conocimiento</b>							
20	La organización propicia utilizar el conocimiento	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):..... *flr*..... *Definición*.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez evaluador:..... *MARTIN ALBERTO SOLIS TIPISAU*..... DNI. *07423431*.....

Especialidad del evaluador:..... *Dr. Franciosi*.....




**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y Nombres:.....Solís Tipian, Martín Albino
- 1.2. Cargo e Institución donde labora:.....Docente UCV
- 1.3. Nombre del Instrumento Motivo del Evaluación: *GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO*
- 1.4. Autora del Instrumento: Br. Jorge Pozo Chumacero

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiencia 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro					88%
Objetividad	Está expresado en conductas Observables					92%
Empatía	Se ubica en el lugar del otro					90%
Motivación	Motiva e impulsa a alcanzar las metas					97%
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					98%
Optimismo	Ve la realidad positivamente para superar las dificultades.					92%
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa					90%
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones					90%
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación					95%

**IV. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD**

- El instrumento puede ser aplicado
- El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

 Fecha: 23/11/2016

  
 NOMBRE: MARTÍN SOLÍS TIPIAN  
 DNI: 0742343

## Anexo 7: Captura de pantallas pruebas de dependencia y correlaciones

### Chi-Cuadro y correlaciones de intranet social y gestión del conocimiento

The screenshot displays the SPSS interface with the 'Pruebas de chi-cuadrado' (Chi-square tests) output window. The left sidebar shows a project tree with folders for 'Pruebas de chi-cuadrado', 'Correlaciones no paramétricas', 'Tablas de contingencia', and 'Log'. The main window contains the following data:

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	850,487 <sup>a</sup>	143	,000
Razón de verosimilitudes	358,455	143	,000
Asociación lineal por lineal	73,717	1	,000
N de casos válidos	86		

a. 168 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .01.

[Conjunto\_de\_datos1] C:\Users\Jorge\Desktop\mgti tesis ucv\tesis 26012017.sav

**Correlaciones**

			intranet_social	gestión_conocimiento
Rho de Spearman	intranet_social	Coefficiente de correlación	1,000	,937**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	gestión_conocimiento	Coefficiente de correlación	,937**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## Chi-Cuadro y correlaciones de intranet social y la dimensión contenido de la gestión del conocimiento

The screenshot shows the SPSS interface with a tree view on the left and two output windows on the right. The tree view shows a project structure with folders for 'Pruebas de chi-cuadrado', 'Correlaciones no paramétricas', 'Tablas de contingencia', and 'Log'. The first output window, titled 'Pruebas de chi-cuadrado', displays a table of test statistics for the relationship between 'intranet\_social' and 'contenido'. The second output window, titled 'Correlaciones', shows the Spearman correlation coefficient between the two variables.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	633,907 <sup>a</sup>	104	,000
Razón de verosimilitudes	320,831	104	,000
Asociación lineal por lineal	47,711	1	,000
N de casos válidos	86		

a. 126 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .02.

**Correlaciones no paramétricas**

[Conjunto\_de\_datos1] C:\Users\Jorge\Desktop\mgti tesis ucv\tesis 26012017.sav

**Correlaciones**

		intranet_social	contenido
Rho de Spearman	intranet_social	1,000	,782**
			,000
	N	86	86
contenido		,782**	1,000
		,000	
	N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## Chi-Cuadro y correlaciones de intranet social y la dimensión cultura de la gestión del conocimiento

The screenshot shows the SPSS interface with a project tree on the left and a results window on the right. The results window displays Chi-square test statistics and Spearman correlations for two variables: 'intranet\_social' and 'cultura'.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	598,841 <sup>a</sup>	104	,000
Razón de verosimilitudes	313,222	104	,000
Asociación lineal por lineal	64,224	1	,000
N de casos válidos	86		

a. 126 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .01.

**NONPAR CORR**

```

/VARIABLES=intranet_social cultura
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

**Correlaciones**

			intranet_social	cultura
Rho de Spearman	intranet_social	Coefficiente de correlación	1,000	,838**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	cultura	Coefficiente de correlación	,838**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).



## Chi-Cuadro y correlaciones de intranet social y la dimensión infraestructura de la gestión del conocimiento

The screenshot displays the SPSS interface with a tree view on the left and a results window on the right. The results window shows the output for 'Pruebas de chi-cuadrado' and 'Correlaciones'.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	563,047 <sup>a</sup>	91	,000
Razón de verosimilitudes	282,317	91	,000
Asociación lineal por lineal	53,143	1	,000
N de casos válidos	86		

a. 112 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .01.

**NONPAR CORR**

```

/VARIABLES=intranet_social infraestructura
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

**Correlaciones**

			intranet_social	infraestructura
Rho de Spearman	intranet_social	Coefficiente de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	infraestructura	Coefficiente de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## Chi-Cuadro y correlaciones de intranet social y la dimensión procesos de la gestión del conocimiento

The screenshot shows the SPSS output window with a tree view on the left and the main output area on the right. The tree view includes categories like 'Tablas de contingencia', 'Pruebas de chi-cuadrado', and 'Correlaciones no paramétricas'. The main output area displays the following results:

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	441,814 <sup>a</sup>	78	,000
Razón de verosimilitudes	270,434	78	,000
Asociación lineal por lineal	40,375	1	,000
N de casos válidos	86		

a. 98 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=intranet\_social procesos  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

**Correlaciones**

			intranet_social	procesos
Rho de Spearman	intranet_social	Coefficiente de correlación	1,000	,689 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	procesos	Coefficiente de correlación	,689 <sup>**</sup>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).